

RYHMÄMATKAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Kiertomatka Pohjois-Amerikkaan

Heli Lehtinen

Opinnäytetyö
Lokakuu 2010

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Matkailun koulutusohjelma





Tekijä(t) LEHTINEN, Heli	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 22.10.2010
	Sivumäärä 54	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi RYHMÄMATKAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS Kiertomatka Pohjois-Amerikkaan		
Koulutusohjelma Matkailunkoulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) NISKANEN, Mika		
Toimeksiantaja(t) Yksityinen ryhmä		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni aiheena oli suunnitella ja toteuttaa ryhmälle kiertomatka Pohjois-Amerikkaan. Toimeksiantajana oli yksityinen ryhmä, joka tarvitsi apua haluamansa matkan suunnittelussa, varaamisessa ja toteutuksessa.</p> <p>Työssä käydään läpi ryhmämatkan suunnittelun ja toteutuksen prosessit teoriassa ja käytännössä. Ryhmä antoi perusraamit matkan suunnittelulle kertomalla tarpeensa ja toiveensa. Lentoyhtiöt, valittavat reitit, hotellit ja muut palvelut jäivät kuitenkin minun vastuulleni. Matkan aikana vierailtiin seuraavissa kohteissa: Toronto, Niagaran putoukset, Rapid City, Mount Rushmore, Las Vegas, Grand Canyon, Los Angeles, Pismo Beach ja San Francisco.</p> <p>Vastuullisena matkanjärjestäjänä toimi Oy Ebookers Finland Ltd. Kaikki matkavaraukset tehtiin sen kauttansa käyttäen sen sopimushintoja ja yhteistyökumppaneita.</p> <p>Työssä onnistuttiin, sillä ryhmä toteutti matkan syksyllä 2008.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Ryhmämatka, kiertomatka, ryhmämatkan prosessit		
Muut tiedot		



Author(s) LEHTINEN, Heli	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 22.10.2010
	Pages 54	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title PLANNING AND EXECUTING GROUP TOUR Tour to North America		
Degree Programme Degree in Tourism		
Tutor(s) NISKANEN, Mika		
Assigned by Private group		
Abstract <p>My thesis was to plan and execute a group tour to North America. Client was a private group, who needed help planning, booking and executing their trip.</p> <p>In my theses I go thought the theory and practice of planning and booking a group tour. The bases of the trip came from the group itself, when they explained their hopes and needs for the trip. Airlines, exact routing, hotels and other serviced during the trip were left for me to decide. During the journey we visited Toronto, Niagara Falls, Rapid City, Mount Rushmore, Las Vegas, Grand Canyon, Los Angeles, Pismo Beach and San Francisco.</p> <p>The tour operator for this trip was Ebookers Finland Ltd. All the booking were made via them, using their negotiated prices and their partners.</p> <p>The object of my theses was to plan and execute a group tour. The object came true, when the group executed my plan on the Fall of 2008.</p>		
Keywords GROUP TOUR, PLANNING A TOUR		
Miscellaneous		

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	2
2	RYHMÄMATKA	4
3	KIERTOMATKAT	4
4	RYHMÄMATKAN PROSESSIT	5
4.1	Asiakkaan tarpeiden kartoitus.....	5
4.2	Hintojen selvittäminen	6
4.3	Ryhmämatkatarjous	7
4.4	Varausten tekeminen	8
4.5	Varauksen viimeistely	9
5	MATKAN SUUNNITTELU.....	9
5.1	Kohteisiin tutustuminen	10
5.2	Lentojen valinta	12
5.3	Majoituksen valinta	13
5.4	Auton vuokraus.....	15
5.5	Retket ja muut palvelut kohteissa	15
6	MATKAN TOTEUTUS.....	16
7	MATKAN JÄLKEEN	19
8	POHDINTA	19
	LÄHTEET.....	22
	LIITE 1 Ryhmämatkan kohteet	23
	LIITE 2 Matkakuvaus.....	27
	LIITE 3 APIS-tiedot	50
	LIITE 4 Tyytyväisyyskysely	51

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena oli suunnitella ja toteuttaa ryhmämatka Pohjois-Amerikkaan. Aihe opinnäytetyöhön löytyi, kun seitsemän hengen ryhmä pyysi minua suunnittelemaan heille räätälöidyn ryhmämatkan Pohjois-Amerikkaan. Ryhmä halusi tutustua useampaan tunnettuun kohteeseen Yhdysvalloissa ja Kanadassa. Lisäksi se tarvitsi apua matkan suunnittelussa ja matkanjohtajan mukaan matkalle. Vastaavanlaista valmista kiertomatkaa ei ollut kenenkään matkanjärjestäjän tarjonnassa, eikä ryhmä halunnut ryhmään ulkopuolisia matkustajia.

Ryhmään kuuluivat kolme pariskuntaa, iältään 50 - 60 -vuotiaita ja yksi 25-vuotias apulaismatkanjohtaja. Kaikki ryhmän jäsenet ovat matkustaneet paljon ja vierailleet kaikilla mantereilla, lukuun ottamatta apulaismatkanjohtajaa. Yhdessä pariskunnat olivat tehneet noin viisi matkaa ennen tätä matkaa. Ryhmän jäsenet olivat valinneet yhden pariskunnan ryhmänjohtajiksi, ja matkan suunnittelu tapahtui heidän kanssaan. Ryhmä esitti toiveet matkakohteista, joihin he halusivat tutustua. He myös määrittelivät matkan pituuden ja kuinka monta yötä he halusivat viipyä yhdessä kohteessa. Yksityiskohtien päättäminen jäi minun vastuulleni. Matkan ajankohta oli syys-lokakuun vaihteessa 2008 ja matkan suunnittelu alkoi toukokuussa 2008.

Vastuullisena matkanjärjestäjänä toimi Oy Ebookers Finland Ltd. Ebookers on toiminut Suomessa vuodesta 1999 lähtien. Ebookers on Suomen johtava online-matkatoimisto, jonka palveluksessa työskentelee noin 40 työntekijää Helsingin toimistossa. Ebookers Finlandin omistaa yksi maailman johtavista matkailualan konserneista Orbitz Worldwide.

Opinnäytetyössäni käyn läpi ryhmämatkailua teoriassa, minkä jälkeen esittelen ryhmämatkani suunnitteluprosessin. Kerron myös hieman kiertomatkasta teoriassa, sillä ryhmämatka oli myös kiertomatka. Opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella ja toteuttaa ryhmän toivoma kiertomatka ja tässä onnistuttiin, sillä ryhmä toteutti matkasuunnitelmani syksyllä 2008. Työni lopussa kerron matkan toteutuksesta ja ryhmän jäsenten palautteesta matkan jälkeen.

2 RYHMÄMATKA

Lentoyhtiöt ja hotelliagentit tulkitsevat yli yhdeksän hengen matkustajamäärän ryhmäksi. Toiset lentoyhtiöt myöntävät ryhmähintoja myös pienemmille ryhmille, joiden koko on 5 – 9 henkeä. Ryhmälippujen hinta on lentoyhtiöillä yleensä kalliimpi kuin yksittäin myydyt erikoishintaiset liput, mutta ne ovat säännöiltään joustavimmat. Yksittäin myytyihin erikoishintaisiin lippuihin ei yleensä saa tehdä muutoksia, eikä niissä ole takaisinmaksua. Myöskään nimenmuutos ei yleensä ole mahdollinen, ja lentoliput tulee maksaa nopeasti varauksen jälkeen. Ryhmähinta on kalliimpi, koska se tarjoaa joustavimmat ehdot asiakkaalle, esimerkiksi maksun voi suorittaa erissä. Nimenmuutos on mahdollinen lipunkirjoitukseen saakka, peruutustapauksessa yleensä saa palautuksen, ja muutokset ovat mahdollisia. (Sampanmaa 2010.)

3 KIERTOMATKAT

Kiertomatkoilla tarkoitetaan matkaa, joissa on useampi kohde. Kiertomatkat ovat usein räätälöityjä ryhmän kiinnostuksen ja toiveiden mukaan. Kiertomatkat voivat olla omatoimisia tai opastettuja. (Järvinen 2010.)

Kiertomatka voi olla vapaa-ajan matka tai työmatka. Kohteet valitaan ryhmän oman mielenkiinnon mukaan, tai matkatoimistovirkailija voi ehdottaa kiertomatkariehtiä budjetin ja mielenkiintojen mukaan. Lisäpalveluita, kuten retkiä ja illallisia lisätään usein kiertomatkoihin. (Järvinen 2010.)

Paikallisen yhteistyökumppanin yhteistyö on erittäin tärkeää kiertomatkoissa. Paikallinen yhteistyökumppani auttaa virkailijaa ryhmän ohjelman suunnittelussa ja hoitaa varaukset kohteessa. Yhteistyökumppanit tulee valita tarkoin, sillä heillä on oltava

resursseja auttaa kiertomatkalaisia kohteessa. Mahdollisten hätätapausten vuoksi heillä on oltava 24 tuntia auki oleva hätänumero ja resursseja auttaa esimerkiksi sairaalahoitoon joutunutta matkustajaa. Virkailijan työ kiertomatkoissa on kuin palapelin kasaamista, eli monta asiaa on sovittava yhteen. Tärkein sääntö on varata kunnolla aikaa kaikkiin kohteisiin, jotta ohjelma ei ole liian tiukka. Aikaa tulee varata tarpeeksi siirtymisiin paikasta toiseen ja ennakoida mahdolliset myöhästymiset niin, etteivät ne sotke koko ohjelmaa. (Järvinen 2010.)

4 RYHMÄMATKAN PROSESSIT

Ryhmämatkan suunnittelu ja toteutus voidaan jakaa prosesseihin. Matkan suunnittelun ja varauksen jakaminen prosesseihin auttaa ryhmävirkailejaa suunnittelemaan ja toteuttamaan asiakkaan toiveiden mukaisen matkan. (Renfors 2008, 66.)

4.1 Asiakkaan tarpeiden kartoitus

Ensimmäiseksi asiakas ottaa yhteyttä matkatoimistoon ja pyytää tarjousta ryhmämatkaa varten kirjallisesti tai suullisesti. Tässä vaiheessa on hyvin tärkeää kartoittaa asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakkaalta tulee selvittää ryhmän koko, kohde tai kohdeet, budjetti ja matkan ajankohta. Lentoyhtiöt haluavat myös tietää ryhmän nimen jo siinä vaiheessa, kun niiltä pyydetään lentohintaa. Ryhmät pyytävät usein tarjouksen useammalta eri matkatoimistolta, ja näin lentoyhtiöt osaavat antaa saman hinnan kaikille matkatoimistoille. Matkan syyn selvittäminen on tärkeää, eli onko kyseessä työhön vai vapaa-aikaan liittyvä matka. Ryhmän jäsenistä on hyvä tiedustella ainakin matkustajien iät. Kaikki hotellivälittäjät eivät välitä hotelleja ja muita palveluita esimerkiksi polttariryhmille tai ryhmälle, jossa on alle 18-vuotiaita. Jos ryhmällä on jo kohde selvillä, suositeltavaa on tiedustella sijaintitoivetta. Tämä on tärkeää varsinkin silloin, kun kyseessä on työmatka esimerkiksi messuille ja hotellin tulisi sijaita

mahdollisimman läheltä messuja. Ryhmältä on hyvä tässä vaiheessa tiedustella, minkä tasoisessa hotellissa se haluaa yöpyä ja suosiiko se tiettyä lentoyhtiötä. Jos ryhmä ilmoittaa haluavansa ehdottomasti vain suorat lennot, ei ryhmähintaa edes kannata kysyä lentoyhtiöiltä, joilla ei ole suoria lentoja. Hotellientaso ja huoneiden määrä tulee myös selvittää ennen kun tarjousta pyydetään hotelliagentilta. Varsinkin hotellihuoneiden määrä ja koko eli yhden kahden vai kolmen hengen huoneita, on tärkeää tietoa. Mitä enemmän tässä vaiheessa saadaan asiakkaan tarpeista tietoa, sen helpompaa on virkailijan työ matkan suunnittelussa. (Renfors 2008, 66; Sampanmaa 2010; Vuoristo 1998, 168-171.)

4.2 Hintojen selvittäminen

Lentoyhtiöiden tai hotellien ryhmähintoja ei ole saatavilla suoraan sähköisistä varausjärjestelmistä, vaan ne tulee pyytää aina erikseen suoraan lentoyhtiön ryhmäosastolta tai hotelliagenttien ryhmäpuolelta. (Verhelä 2000, 76.)

Tiedustelut lähetetään lentoyhtiöille yleensä sähköpostilla, jossa kerrotaan ryhmän nimi ja koko, matkapäivät ja valitut lennot, jos ne on jo päätetty. Tämän jälkeen tiedustellaan lentoyhtiön paikkatilannetta ja ryhmähintaa, minkä jälkeen lentoyhtiö antaa oman tarjouksensa. Lentoyhtiö ei välttämättä myönnä kaikille lennoille ryhmähintoja. Yleensä syynä on se, että ryhmäpaikkojen kiintiö kyseiselle lennolle on jo täynnä ja koneen kokonaispaikkatilanteen takia niitä ei voida myöntää lisää. (Sampanmaa 2010.)

Hotelliagentille lähetetään myös sähköpostilla hintatiedustelu. Tiedustelussa kerrotaan kohde, hotellin taso, huonemäärä ja minkä kokoisia huoneita tarvitaan. Jos tiedossa on tietty kaupunginosa, josta majoitus halutaan, kerrotaan tämä hotelliagentille. On erittäin tärkeää antaa mahdollisimman paljon tietoa ryhmästä eteenpäin hotelliagentille, sillä näin pystytään etsimään kyseiselle ryhmälle sopiva majoitus. Mikäli

ryhmä haluaa lisäpalveluita, kuten lentokenttäkuljetuksia tai teatterilippuja, voidaan näiden palveluiden hintoja tiedustella agentin kautta. (Sampanmaa 2010.)

Ryhmämatkatarjouksen voi laskea asiakkaalle sen jälkeen, kun lentoyhtiöt ja hotelliagentit ovat vastanneet hintapyyntöihin. Lentoyhtiöt ilmoittavat hinnan ilman veroja, ja lentoverot määräytyvät aina lipunkirjoituspäivän mukaan. Virkailijat huomioivat verojen muutosmahdollisuuden, kun he laskevat katteen hinnoille eli mikäli verot muuttuvat vain hieman, otetaan se yleensä katteesta. Hotelliagentit ilmoittavat usein hinnat per matkustaja per yö. Molemmilta saadut hinnat ovat aina sitoumuksetta varauksen tekoon asti. Toiset matkatoimistot tekevät alustavat varaukset heti lentoihin ja majoitukseen, jotta paikkatilanne ei muutu sillä välin, kun asiakas miettii tarjousta. Toiset matkatoimistot laskevat tarjouksen saatujen hintojen perusteella ja ilmoittavat selkeästi asiakkaalle, että alustavia varauksia ei ole tehty ja hinnat sekä paikkatilanne ovat sitoumuksetta. Hinta lasketaan koko paketille tai kaikki hinnat eritellään asiakkaalle. Matkatoimistot lisäävät aina hintoihin oman katteensa, ja nettohintaa ei koskaan paljasteta asiakkaalle. Hinnat pidetään salassa, koska ne ovat matkatoimiston ja palvelujentuottajien sopimushintoja. Ryhmähintojen laskeminen on erittäin työlästä, ja tiedossa on, että tarjouksia yleensä pyydetään muiltakin matkatoimistoilta. Asiakkaalle yleensä ilmoitetaan ensimmäisessä tarjouksessa vain matkan perushinta eli esimerkiksi lento, hotelli ja lentokenttäkuljetuksen hinta. Mahdollisten lisäpalvelujen hinta tarkastetaan ja ilmoitetaan vasta, jos asiakas palaa tarjoukseen. (Renfors 2008, 66; Sampanmaa 2010; Borg, Kivi & Partti 2002, 131.)

4.3 Ryhmämatkatarjous

Asiakkaalle lähetetään tarjous matkasta yleensä kirjallisena. Tarjoukseen merkitään tarkasti siihen kuuluvat palvelut, kuten lentoajat, hotellin nimi ja osoite sekä lisäpalvelut, kuten lentokenttäkuljetus. Tarjouksessa ilmoitetaan kuinka kauan tarjous on voimassa eli missä ajassa asiakkaan on tehtävä varaus. Matkustajien minimi määrä on myös hyvä ilmoittaa, sillä jos matkustajien määrä muuttuu saattaa lentoyhtiöiden

ja hotelliagentin hinnat myös muuttua. Matkan peruutus ja muutosehdot tulee kertoa tarjouksen teon yhteydessä. Jos matkan alkuun on vain vähän aikaa, kannattaa tarjouksessa myös ilmoittaa maksuaikataulu ja milloin matkustajien nimet tulee viimeistään ilmoittaa matkatoimistolle. (Renfors 2008, 66; Sampanmaa 8.10.2010.)

4.4 Varausten tekeminen

Kun asiakas hyväksyy tarjouksen tehdään varaukset tai jos alustavat varaukset on tehty, ne vahvistetaan hotelliagentille ja lentoyhtiölle. Lentoyhtiölle tulee maksaa ennakkomaksu yleensä noin 1 – 3 viikon päästä varauksen teon jälkeen riippuen lentoyhtiöstä. Ryhmävarausten tekeminen vaihtelee lentoyhtiöittäin. Usein matkatoimisto tekee itse varauksen omalta lentovarausalustaltaan, jotkut lentoyhtiöt tekevät ryhmävarauksen itse matkatoimiston toimistokoodin alle. Kun lentoyhtiö ja hotelliagentti ovat vahvistaneet lentopaikat, hotellihuoneet ja muut mahdolliset palvelut, lähetetään asiakkaalle varausvahvistus sekä pankkisiirrot ennakko- ja loppumaksusta. Ennakkomaksun eräpäivä määräytyy aina lentoyhtiön ennakkomaksupäivän mukaan, eli asiakkaan on ensin maksettava ennakko matkatoimistolle ennen kun matkatoimisto maksaa sen lentoyhtiölle. Suurin osa lentoyhtiöistä ei palauta ennakkomaksua peruutustapauksissa. Loppumaksun eräpäivä määräytyy lentojen lipunkirjoituspäivän ja hotellin peruutusehtojen mukaisesti, yleensä tämä on noin yksi kuukausi ennen lähtöä. Vahvistuksessa kerrotaan tarkasti peruutus- ja muutosehdot, jotka lentoyhtiö ja hotelliagentti on palveluille määritellyt. Yleiset matkaehdot lähetetään myös vahvistuksen yhteydessä asiakkaalle. Vahvistuksessa on hyvä korostaa vielä tärkeät päivämäärät, kuten matkustajien nimien ja mahdollisten muiden henkilötietojen ilmoittaminen sekä ennakko- ja loppumaksun eräpäivät. (Renfors 2008, 66; Sampanmaa 8.10.2010; Verhelä 2000, 76.)

4.5 Varauksen viimeistely

Kun ryhmä on maksanut ennakkomaksun matkatoimistolle, maksaa matkatoimisto lentoyhtiölle ennakkomaksun lentopaikoista. Lentoyhtiöt vaativat matkustajien nimet varaukselle noin kuukautta ennen matkan alkua, toiset lentoyhtiöt jopa aikaisemmin. Nimilista ja huonejako tulee ilmoittaa myös hotelliagentille noin kuukausi ennen lähtöä. Loppumaksun jälkeen varaukset viimeistellään niin, että lennot jäävät vain odottamaan lipunkirjoitusta. Lipunkirjoitus jätetään yleensä viimeiseen mahdolliseen hetkeen noin 1 – 2 viikkoa ennen lähtöä, sillä mahdolliset viime hetken muutokset ovat helpompia ja halvempia tehdä ennen lipunkirjoitusta. Lipunkirjoituksen jälkeen ryhmälle lähetetään lentoliput ja hotellivoucherit sekä mahdolliset lisäpalveluvoucherit. Ryhmille on myös mahdollista järjestää ryhmälähtöselvitys ja varsinkin suurille ryhmille tämä on suositeltavaa. (Renfors 2008, 66-68; Sampanmaa 8.10.2010.)

Matkan jälkeen ryhmältä on hyvä pyytää palautetta. Asiallinen palaute auttaa virkailijaa tulevaisuudessa. Mahdolliset reklamaatiot käsitellään matkan jälkeen. Asiakkaan reklamaatioon vastataan ja annetaan selvitys reklamoidusta palvelusta tai tuotteesta. Asiakkaalle pahoitellaan tapahtunutta ja suoritetaan mahdolliset korvaukset. Asiakassuhteesta pidetään kiinni myös matkan päättymisen jälkeen lähettämällä esimerkiksi joulukortti kiitokseksi, tai lähestymällä asiakasta myöhemmin uuden matkan tiedustelulla. (Renfors 2008, 68; Sampanmaa 8.10.2010.)

5 MATKAN SUUNNITTELU

Projekti alkoi asiakkaan eli ryhmän toiveiden kuulemisella. Kävimme asiakkaan kanssa läpi heidän toiveensa kiertomatkalle. Kävimme ryhmänjohtajapariskunnan kanssa läpi matkakohteet, joissa ryhmä haluavaa käydä ja mitä kaikkea he siellä haluavat

nähdä. Ensimmäisessä tapaamisessa ryhmänjohtaja ilmoitti ryhmän olevan kiinnostuneita Pohjois-Amerikan ”ihmeistä”. Valmiiksi he olivat miettineet seuraavia paikkoja: Niagaran putoukset, Mount Rushmoren kansallispuiston ja Grand Canyonin. Matkan kestoksi asiakkaat toivoivat alle kolme viikkoa. Ryhmä innostui myös ideasta käydä Yhdysvaltojen länsirannikolla Los Angelesissa ja San Franciscossa.

5.1 Kohteisiin tutustuminen

Ensimmäiseksi tutustuin kohteisiin tarkemmin eli mihin kaupunkeihin kannattaa lentää ja missä kaupungissa kannattaa majoittua. Kokosin kohteista kohde-esittelyn (liite 1), jonka lähetin matkustajille ennen matkaa.

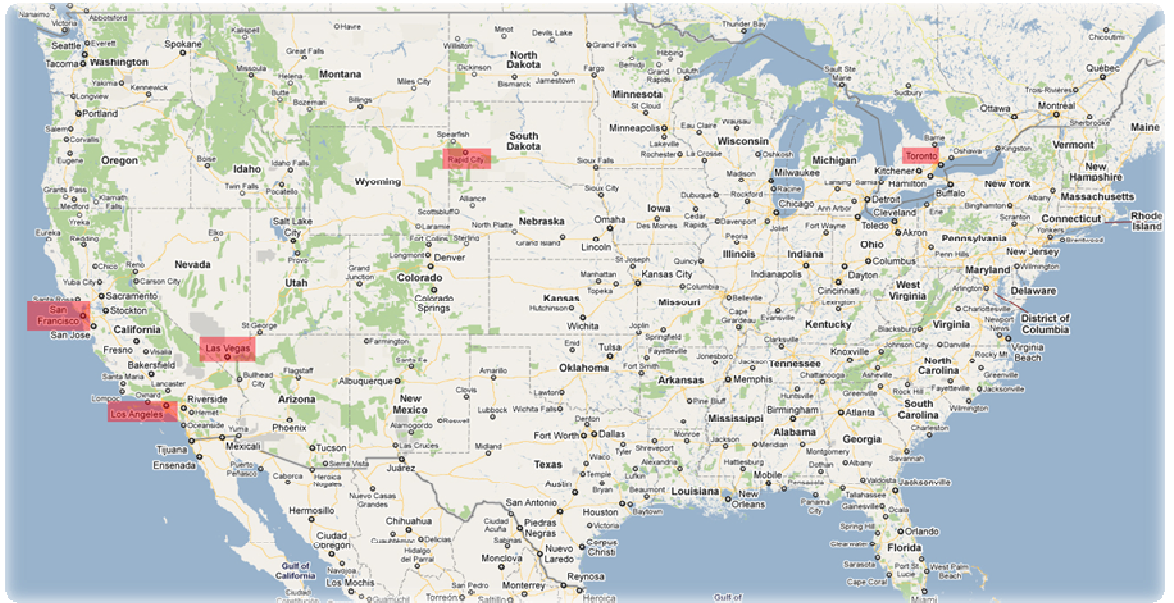
Niagaran putouksille parhaaksi lento- ja majoituspaikaksi valittiin Kanadan suurimpiin kaupunkeihin kuuluva Toronto. Toronto sijaitsee vain noin puolentoista tunnin ajomatkan päässä Niagaran putouksilta ja kaupungista löytyy useita eri incoming matkatoimistoja jonka kautta voi tilata päiväretken Niagaran putouksille. Niagaran kaupunki itsessään on aika pieni ja ryhmä halusi mieluiten tutustua Torontoon, joten majoitus varattiin Torontosta. Ryhmän kanssa keskusteltuani, päätimme viettää kolme yötä Torontossa.

Mount Rushmoren kansallispuisto sijaitsee Yhdysvalloissa Etelä-Dakotan osavaltiossa lähellä Wyomingin osavaltion rajaa. Lähin kaupunki on Rapid City noin 40 kilometrin päässä kansallispuistosta. Kuljetusta kaupungin ja kansallispuiston välillä ei ole, joten tila-auton vuokraaminen oli ainoa vaihtoehto tutustua kansallispuistoon. Koska Rapid Cityssä ei Mount Rushmoren lisäksi ollut muita ryhmän mielenkiinnon kohteita, tulimme siihen tulokseen, että kaksi yötä perillä riittää hyvin.

Gran Canyoniin on helppo tutustua Las Vegasista käsin. Kaupungista tehdään kymmeniä erilaisia retkiä Gran Canyonille. Majoitus varattiin Las Vegasista ja sieltä teemme päiväretken lentäen Gran Canyonille. Pienoislentokoneella matka kestää noin puoli tuntia, nopein tapa matkustaa, on helikopterilla noin 15 minuutissa. Las Vegasissa on Gran Canyonin lisäksi paljon muutakin nähtävää ja koettavaa, joten päätimme viettää siellä kolme yötä, jotta ryhmä ehtii tutustua kaupunkiin.

Mietin vaihtoehtoa, että lentäisimme Los Angelesiin. Ehdotin kuitenkin ryhmälle tila-auton vuokraamista ja ajamista Las Vegasista Los Angelesin kautta San Franciscoon. Ehdotin tätä sen vuoksi, että matkalla on jo muutenkin paljon lentoja ja ajomatka on niin lyhyt. Ryhmä piti ideaa hyvänä ja näin loppumatka Las Vegasista Los Angelesin kautta San Franciscoon ajettiin tila-autolla.

Los Angelesissa päätimme viettää kaksi yötä. Jaoimme ajomatkan Los Angelesissa San Franciscoon kahdelle päivälle, sillä maisemareitti rannikon serpentiiniellä kestää reilusti yli kahdeksan tuntia ja ryhmäläiset halusivat nauttia myös kauniin länsirannikon maisemista. Yöpymispaikaksi valittiin viehättävän pieni Pismo Beachin kaupunki puolessa välissä matkaa. San Franciscossa vietämme vielä kolme viimeistä yötä ennen pitkää lentoa kohti Suomea.



(Google Maps 2010)

5.2 Lentojen valinta

Aloitin matkaprosessin lentojen etsimisellä. Kaikkien lentojen kirjoittaminen samalle lipulle olisi nostanut hinnan erittäin korkeaksi. Jakamalla lennot useammalle lipulle sain enemmän valinnanvaraa esimerkiksi Pohjois-Amerikan sisäisille lennoille.

Mannerten välisille lennoille, valittiin British Airwaysin lennot niin, että samalle lipulle kirjoitettiin Helsinki - Toronto lennot sekä San Francisco - Helsinki reitin lennot. Lentojen aikataulut olivat erittäin sopivat ryhmälle ja hinta sopi heidän budjettiinsa. Lennoissa oli välilasku Lontoossa, sekä meno- että paluulennossa.

Torontosta Rapid Cityyn ei ollut montaa yhteyttä päivässä, tähän valitsin United Airlinesin aamuyhteyden Chicagon kautta Rapid Cityyn. Toronto - Rapid City lennot pysytettiin kirjoittamaan samalle lipulle Delta Airlinesin Rapid City - Las Vegas lennoille, joissa oli välilasku Salt Lake Cityssä.

Las Vegasista Grand Canyonille olevat lennot kuuluivat valmiiseen retkeen, joka ryhmälle varattiin. Lennot olivat Vision Airlinesin.

5.3 Majoituksen valinta

Majoituksen valinnan aloitin ryhmän ohjeiden mukaisesti. Ryhmä halusivat majoituksen mahdollisen hyvältä paikalta ja hotellien tason tulisi olla noin 4-tähteä. Majoituksen suhteen sain suhteellisen vapaat kädet eli sijainnin ja hotellit sain itse päättää.

Torontossa valitsin majoituksen mahdollisimman keskeiseltä paikalta. Otin kuitenkin huomioon, että ryhmän jäsenet ovat noin 50 – 60 -vuotiaita ja arvostavat myös sitä, että hotelli sijaitsee rauhallisella paikalla. Hotelliksi valitsin Courtyard by Marriott Toronto Downtownin, joka sijaitsee Toronton pääkadun Yonge-streetin varrella rauhallisella alueella. Hotellilta on kävelymatka useimpiin Toronton päänähtävyyksiin, kuten Eaton-Centeriin, CN-Toweriin, Hockey Hall of Fameen ja Roger Stadiumille.

Rapid Citystä majoituksen löytäminen oli hieman haastavampaa, sillä halusin valita Rapid Citystä maalaishenkisen, pikkukaupunkiin sopivan majatalotyyppisen hotellin. Käytyäni läpi noin 20 eri hotellivaihtoehtoa valitsin hotelliksi country-henkisen Country Inns & Suitesin, joka sijaitsee hieman Rapid Cityn keskustan ulkopuolella olevalla hotellialueella. Sijainti oli mielestäni hyvä, sillä Rapid Cityn keskusta on erittäin pieni. Suurin osa ravintoloista sijaitsee hotellialueen lähellä, ja keskusta on hieman autioitunut. Koska Rapid Cityssä oli ryhmällä käytössä tila-auto, ei liikkuminen kaupungissa ollut ongelma.

Las Vegasissa on useita loistavia majoitusvaihtoehtoja. Pitkän miettimisen jälkeen päätin valita egyptiläishenkisen Luxor hotel and Casino –hotellin. Luxor sijaitsee Las Vegas Bulevardilla eli the Stripillä. Kaikki suurimmat ja tunnetuimmat kasinot sijaitse-

vat vieri vieressä Las Vegas Bulevardilla. Luxor -hotelli sijaitsee loistavalla paikalla, ja siitä on lyhyt kävelymatka Stripin muihin kasinoihin ja kauppoihin. Hotelli sijaitsee Mandalay Bay- ja Excalibur-hotellien välissä, joiden välillä kulkee monorail-junalinja, jonka avulla voi liikkua hotellien välillä.

Los Angelesista piti ensin päättää hotellin sijainti, sillä kaupunki on niin suuri, että paikasta toiseen ei pääse siirtymään aivan hetkessä. Sijainniksi valittiin lopuksi Los Angelesin downtown, sillä useat paikat, missä ryhmänjäsenet halusivat vierailla, olivat helpon matkan päässä downtownista. Hotelliksi valittiin keskeisellä paikalla, metro-pysäkin vieressä sijaitseva Wilshire Grand -hotelli. Pienen bussi- tai metromatkan päässä olivat muun muassa Hollywood, Pasadena ja Universal Studios. Muihin mielenkiintoisiin kaupunginosiin, kuten Santa Monicaan ja Long Beachille ryhmä saattoi matkustaa heille Las Vegasista vuokratulla tila-autolla.

Pismo Beachiltä päätin valita mahdollisimman rannikkohenkisen hotellin, ja pienen etsimisen jälkeen löysin aivan rannalla sijaitsevan Pismo Lighthouse Suites -majatalon. Sympaattinen pieni majatalo sijaitsee noin 5 minuutin ajomatkan päässä Pismo Beachin pienestä keskustasta ja noin 10 minuutin ajomatkan päässä suuresta outlet-kauppakeskuksesta.

San Franciscosta piti ensin valita sijainti hotellille. Kaksi suosituinta aluetta ovat downtownin alue ja satamassa sijaitseva Fishermans Wharf. Valitsin hotellin downtownin alueelta, sillä keskustassa on enemmän nähtävää kuin Fishermans Wharfin alueella. Näiden kahden alueen välillä kulkee kuuluisa Cable Car eli eräänlaiset raitiovaunut. Valitsin hotelli Fusionin, joka sijaitsee aivan Union Squarin vieressä, vain yhden korttelin päässä Cable Carin lähtöpaikasta. Hotellin läheisyydessä on useita hyviä ravintoloita, ja ostosmahdollisuudet ovat erinomaiset.

5.4 Auton vuokraus

Rapid Citystä päätimme vuokrata auton koko viipymisen ajaksi, sillä pieneen kaupunkiin tutustuminen ilman autoa olisi ollut melkein mahdotonta. Lisäksi autoa tarvittiin liikkumisessa Rapid Cityn ja Mount Rushmoren välillä. Auto vuokrattiin Alamolta ja kyseessä oli kahdeksan hengen tila-auto.

Las Vegasista Los Angelesin kautta San Franciscoon päätimme matkata autolla, sillä tässä vaiheessa matkaa matkustajat olivat jo lentäneet kahdeksan lentomatkaa ja ajattelin heidän kaipaavan vähän erilaista matkustusmuotoa. Vuokrasimme Hertziltä kahdeksan hengen tila-auton, johon mahtui helposti kahdeksan matkustajaa ja heidän tavaransa.

5.5 Retket ja muut palvelut kohteissa

Torontosta ostimme päiväretken Niagaran putoksille. Retkeen kuului nouto hotellilta, kuljetus Niagaralle, lisämaksusta mahdollisuus helikopterilennotte putousten päälle, vierailu viinitilalle sekä laivamatka putousten alle legendaarisella Maid of the Mist -aluksella.

Las Vegasista Grand Canyonille päätettiin matkustaa Vision Airlinesin pienellä 10-paikkaisella lentokoneella. Grand Canyonin retki tehtiin West Rimille eli länsireunalle, ja retkeen kuuluivat haku hotellilta, lento Grand Canyonille, lounas sekä bussikuljetukset paikan päällä.

Las Vegasiin tutustuttiin kahden tunnin pituisella kaupunkikierröksellä, joka tehtiin limusiinilla. Nähtävyyksiin kuuluivat muun muassa Las Vegas kyltti, the Strip, Little White Chaple ja vanha Las Vegas.

San Franciscossa tehtiin kahden tunnin pituinen kaupunkikierrös. Nähtävyyksiin kuuluivat muun muassa Golden Gate Bridge, Lombard Street ja Fishersmans Wharf.

6 MATKAN TOTEUTUS

Toimitin ryhmälle matkasuunnitelman (liite 2), jossa kerroin alustavat lentoaikataulut, valitut hotellit, retket sekä alustavat hinnat. Ryhmän pyynnöstä hinta ei ole nähtävillä. Ryhmän jäsenet hyväksyivät ehdotuksen ja matka päätettiin toteuttaa.

Ensimmäiseksi tein varaukset lennoille, hotelleihin ja retkille. Oli tärkeää tarkistaa, kuinka kauan varauksia voitiin pitää alustavina, koska sen mukaan määräytyvät myös matkan ennako- ja loppumaksun eräpäivät. Yleensä lentovaroituksia ei voi pitää kauan alustavina, mutta koska ryhmävarauksissa on kyse sopimushinnoista, on niissä myös enemmän aikaa pitää varausta alustavana. Myös hotellien ja retkistä vastaavien yhteistyökumppanien sopimusehdot tarkastettiin ja todettiin, että loppumaksun eräpäivän on oltava kuukausi ennen lähtöä.

Ensimmäiseksi lähetin matkakuvauksen ryhmän jäsenille, joka toimii myös tilausvahvistuksena. Matkakuvauksen mukana lähetin pankkisiirrot ennako- ja loppumaksusta. Matkakuvauksessa on lentojen tarkat tiedot, kuten lennon numerot, lentoajat, hotellien tarkat nimet ja osoitteet, tarkempi kuvaus retkistä sekä päivittäinen matkaohjelma matkalle. Pyysin ryhmän jäseniä tarkastamaan matkakuvauksen tiedot, joista tärkein se, että varauksella oleva nimi vastaa täysin matkustajan passissa olevaa nimeä. Pyysin matkustajia tarkistamaan myös, että heillä on passi voimassa koko

matkan ajan. Tässä yhteydessä suosittelin jokaiselle matkaan lähtevälle matkavakuutuksen hankkimista ja tarkastamaan, että heillä on voimassa olevat asiaan kuuluvat rokotukset. Myös mahdolliset erikoisruokavaliot lennoille pyysin ilmoittamaan viimeistään kaksi viikkoa ennen matkan alkua. Matkakuvaukseen kuuluvat myös matkanjärjestäjän eli Ebookers Finlandin matkaehdot.

Yhdysvaltain ja Kanadan viranomaiset vaativat lentovaraukselle matkustajien passitiedot etukäteen. Lisäsin matkakuvauksen mukaan saatekirjeen (liite 3), jossa pyysin ilmoittamaan nämä niin sanotut APIS-tiedot viimeistään kahta viikkoa ennen lähtöä.

Kun varaukset lentoihin, hotelleihin ja retkiin oli tehty ja ryhmälle oli lähetetty matkakuvaukset ja laskut, oli aika keskittyä kohteisiin tutustumiseen. Matkanjohtajana minun tuli tietää perustiedot kaikista kohteista, jotta osaisin kertoa niistä matkan aikana. Seurasin paljon matkailualan lehtiä ja tutkin tietoa kohteista Internetistä. Mukaan matkalle ostin Lonely Planetin USA- ja Kanada-kirjat, joissa oli paljon tietoa kohteista.

Kun kaikkien matkustajien ennakko- ja loppumaksut oli maksettu, lentovarauksista kirjoitettiin lentoliput ja hotelli- ja retkivarauksista tulostettiin voucherit mukaan matkalle. Lähetin kopiot kaikista lentolipuista ja vouchereista varmuuden vuoksi sähköpostiini. Tässä vaiheessa lähetin kirjeen ryhmänjäsenille, jossa kerrottiin kokoontumisen olevan kaksi tuntia ennen lennon lähtöä Helsinki-Vantaan lentokentällä lähtöaulassa 2. Kirjeessä kerron USA:n ja Kanadan dollarin sen hetken kurssi euroon. Muistutin matkavakuutuksesta sekä annoin muita viime hetken vinkkejä matkalle.

Lähdimme matkaan 25. syyskuuta 2008 kello 8.00 Finnairin reittilennolla Lontooseen, josta oli jatkolento Torontoon. Torontossa tutustuimme kaupungin nähtävyyksiin ja vierailimme Niagaran putouksilla.

Kolmen yön jälkeen suuntasimme kohti Rapid City ja Mount Rushmorea. Ensimmäinen vastoinkäyminen tapahtui Toronton lentokentällä, kun lentomme Chicagoon myöhästyi niin paljon, että menetimme jatkoyhteyden Rapid Cityyn. Uusi jatkolento järjestyi samalle illalle, mutta jouduimme odottamaan Chicagon lentokentällä viisi tuntia. Seuraavan päivän vietimme tutustuen Mount Rushmoren kansallispuistoon, Rapid Cityn kaupunkiin sekä Crazy Horsen muistomerkkiin.

Seuraavana päivänä suuntasimme kohti Las Vegasia, jossa tutustuimme Las Vegasin kaupunkiin ja Grand Canyoniin. Grand Canyonin retki tosin oli jäädä yhdelle matkustajalle haaveeksi, sillä hän oli unohtanut ottaa hotellilta mukaan henkilöllisyystodistuksen ja koska Grand Canyonille lennettiin, oli henkilöllisyystodistus pakollinen. Onneksi saimme siirrettyä retken seuraavalle päivälle ja seuraavaksi päiväksi suunniteltu vapaapäivä siirtyikin päivää aikaisemmaksi.

Vietettyämme kolme päivää Las Vegasissa haimme vuokraamamme tila-auton ja suuntasimme kohti Los Angelesia. Reilun neljän tunnin ajomatkan jälkeen saavuimme Los Angelesin downtownissa sijaitsevaan hotelliimme. Los Angelesissa tutustuimme Hollywoodiin, Beverly Hillsiin, Pasadenaan ja Universal Studiosin teemapuistoon. Vielä ennen lähtöä Los Angelesista kävimme tutustumassa Long Beachiin ja Santa Monican ranta-alueeseen.

Los Angelesista jatkoimme kohti pohjoista ja San Franciscoa. Suoraan San Franciscoon asti emme lähteneet ajamaan vaan yöpymispaikaksi oli valittu lähes puolessa välissä sijaitseva Pismo Beach. Pismo Beachilla ryhmällä oli vapaa-aikaa tutustua kaupunkiin. Naiset suuntasivatkin edullisten ostosten perään kaupungin premium outlet-keskukseen. Miehet jäivät tutustumaan kaupungin elämään.

Pismo Beachiltä lähdimme aamulla ajamaan kohti San Franciscoa. Matkalla pysähdyimme tutustumaan punapyökkipuumetsään. San Franciscoon saavuimme illalla ja

palautimme auton saman illan aikana, koska San Franciscossa autolle ei ollut käyttöä. San Franciscossa vietimme kolme päivää tutustuen nähtävyyksiin, kuten Golden Gate Bridge ja Alcatrazin vankilasaareen. Ryhmänjäsenet ostivat vielä viimeiset tuliaiset, ennen kuin lentomme San Franciscosta Lontoon kautta Helsinkiin alkoi.

7 MATKAN JÄLKEEN

Matkan jälkeen lähetin vielä kiitoskirjeen sekä palautelomakkeen (liite 4). Palaute oli erittäin positiivista. Ryhmänjäsenet olivat erittäin tyytyväisiä valittuihin lentoihin ja hotelleihin. Myös matkanjohtajan työhön oltiin tyytyväisiä. Osa retkistä sai kritiikkiä, kuten Niagaran retkeen kuuluva kierros viinitililla, joka oli suurimman osan mielestä turha ja vei turhaa aikaa. Ryhmäläiset olivat tyytyväisiä siihen, että olivat valinneet juuri heille räätälöidyn kiertomatkan, sillä näin kaikki kohteet olivat heille mieluisia ja nähtävyydet juuri niitä, mitä he halusivat nähdä.

8 POHDINTA

Ryhmämatkailusta oli erittäin vaikea löytää kirjallisuutta. Matkailualan kirjoissa kerrotaan turismista yleisellä tasolla, mutta ei keskitytä ryhmä- ja kiertomatkailuun. Tietoperustaa kirjoittaessani, suurena apuna oli nykyinen työpaikkani Oy Ebookers Finland Ltd., jonka ryhmämatkavirkailijoilta kullannarvoista apua. Pääsin vierestä seuraamaan heidän työskentelyä ja havainnoimaan matkansuunnittelun eri prosesseja. Tarkkailtuani heidän työskentelyä, huomasin sen olevan vastaavanlaista kun vähäisissä löytämissäni lähteissä kerrotaan.

Matkan suunnittelu ryhmän kanssa oli suhteellisen sujuvaa, sillä heillä oli jo selkeä kuva siitä, minkälaisen matkan he haluavat. He olivat myös avoimia ehdotuksilleni, sillä kaikki heidän odotuksensa eivät olleet täysin realistisia esimerkiksi lentoaikataulujen suhteen.

Sopivia lentoreittejen ja –aikataulujen löytäminen vei odotettua kauemmin aikaa. Mietin kauan mitkä kaupungit kannattaa kirjoittaa samalle lipulle ja mikä hinta tulee edullisimmaksi. Päädyin valitsemaan British Airwaysin lennot mannerten välisille lennoille, sillä he pystyi tarjoamaan parhaan hinnan ja sujuvimman reitityksen. Pohjois-Amerikan sisäisillä lennoilla ei valinnan varaa ollut niin paljon, mutta pitkän etsinnän jälkeen United Airlines ja Delta Airlinesin yhteistyölennot. Näiden kaikkien lentojen yhdistäminen samalle lipulle olisi ollut lähes mahdotonta, sillä ne kuuluvat eri lentoyhtiöihin. Las Vegasista Grand Canyoniin lentävä Vision Airlines ei ollut varattavissa kansainvälisestä lentovarausjärjestelmästä eli nämä lennot jouduin varaamaan ohjelmopalveluvälittäjän kautta.

Kohteisiin tutustumisen myötä opin löytämään ne kaupunginosat, joissa kannattaa majoittua. Suurin ongelma oli kaupunginosan päättäminen Los Angelesissa. Kaupunki on levittäytynyt niin suurelle alueelle, ettei koko kaupunkiin ehdi millään tutustua parissa päivässä. Huomioituani ryhmän tarpeet ja toiveet valitsin hotellin downtownin alueelta. Näin matkan toteutumisen jälkeen valitsisin toisin ja varaisin hotellin Hollywoodin alueelta. Muuten mielestäni hotellien sijainnit eri kaupungeissa oli erittäin hyvät, varsinkin San Franciscon ja Toronton hotellit.

Molempien autojen vuokraus oli todella hyvä päätös, sillä lisälennot olisivat rasittaneet ryhmää liikaa. Rapid Cityssa liikkuminen ilman autoa ei olisi onnistunut, koska kaupungissa ei julkista liikennettä tunneta. Auto tarvittiin myös Los Angelesissa, sillä etäisyydet ovat todella pitkät ja julkisella liikenteellä ei kaikkialle pääse kovinkaan kätevästi.

Retkien ottaminen oli mielestäni hyvä asia, tosin osa ryhmistä olisi voinut olla hieman lyhyempiä eli niistä olisi voinut jättää turhat osuudet pois. Esimerkkinä tästä on viinivilavierailu Niagaran putousten retkellä.

Ongelmatilanteita matkan aikana oli vain kaksi. Ensimmäinen tilanne tuli, kun lentomme Torontosta Chicagoon myöhästyi ja emme ehtineet jatkolennollemme. Ongelma ratkesi nopeasti, kun lentoyhtiö siirsi meidät suoraan seuraavalle lennolle. Onneksi koko päivä oli varattu matkustamiselle eli matkaohjelmaan ei jouduttu tekemään muutoksia. Toinen ongelma tuli Las Vegasissa, kun olimme lähdössä Grand Canyonin retkelle. Yksi matkustajista ei ollut ottanut kuvallista henkilöllisyystodistusta mukaan retkelle, ja Vision Airlines vaatii sen kaikilta matkustajilta. Sain kuitenkin neuvoteltua Vision Airlinesin henkilökunnan kanssa asian niin, että he antoivat meidän ilmaiseksi vaihtaa retken seuraavalle päivälle. Seuraavaksi päiväksi suunniteltu vapaapäivä eli retken siirtämisestä ei tullut ongelmaa, päivien ohjelmat vain vaihtoivat paikkaa. Tämän ongelman olisi voinut ehkäistä, jos olisin kirjoittanut selvemmin matkakuvaukseen retken kohdalle, että kuvallinen henkilötodistus on pakollinen.

Matkan toteuttaminen meni mielestäni erittäin hyvin ja palautteen perusteella myös ryhmän mielestä. Matka täytti ryhmän toivomukset, ja he olivat pieniä huomautuksia lukuun ottamatta erittäin tyytyväisiä lentoihin, hotelleihin, autonvuokraukseen ja muihin palveluihin.

Muille kierto- tai ryhmämatkan suunnittelijoille suosittelen ryhmän tarpeiden ja toiveiden selvittämistä erittäin tarkasti. Tämä auttaa eteenpäin koko matkan suunnittelussa. Suosittelen myös selvittämään yleisiä ongelmia, joita matkustaessa voi ilmaan- taa, jotta niihin on varautunut ja ongelmatilanteissa osaa korjata asian.

LÄHTEET

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. Juva: WSOY.

Google Maps 2010. Viitattu 18.10.2010. www.google.fi/maps.

<http://maps.google.fi/maps?client=firefox-a&rls=org.mozilla:fi:official&hl=fi&tab=wl>

Järvinen, T. 2010. Luxury Travel Consultant, Oy Ebookers Finland Ltd. Haastattelu 8.10.2010.

Renfors, S. 2008. Virkailijasta konsultiksi. Matkatoimistoalan muuttuva myyntityö. Pori. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Sampanmaa, M. 2010. Corporate and Group Travel Consultant, Oy Ebookers Finland Ltd. Haastattelu 8.10.2010.

Verhelä, P. 2000. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Edita.

Vuoristo, K. 1998. Matkailun muodot. Porvoo: WSOY.

LIITE 1 Ryhmämatkan kohteet

RYHMÄMATKAN KOHTEET

Toronto

Ontario-järven pohjoisrannalla sijaitseva Toronto on Kanadan kulttuuri- ja huvittelu-pääkaupunki. Täällä voi kävellä maailman pisimmällä kadulla Yonge Streetillä (1,869 km), nousta kaupungin maamerkin CN Towerin (533,33 m) korkeuksiin ihaillemaan maisemia tai tutustua mielenkiintoisiin museoihin. Ostoksia voi tehdä vaikkapa maailman suurimmassa maanalaisessa ostoskeskuksessa PATH:ssa. Lapsille ja lapsenmiehille tarjoaa hupia Canada' s Wonderland-huvipuisto.

Hotelli

Juuri remontoitu Courtyard by Marriot sijaitsee aivan Toronton keskustassa, monien nähtävyyksien, kuten Rogers Centre, Air Canada Center ja Eaton Centerin läheisyydessä.

Rapid City

Rapid City on Etelä-Dakotan osavaltion toiseksi suurin kaupunki. Se tunnetaan porttina Etelä-Dakotan Black Hillsin vuorille, jotka jakavat kaupungin kahtia. Rapid Cityssä on hieman yli 67 000 asukasta, mutta kesäisin sen valtaavat tuhannet turistit, jotka käyvät kaupungissa katsomassa Mount Rushmorea.

Hotelli

The Country Inn & Suites sijaitsee noin 8 mailin päässä Rapid Cityn lentokentältä, vain pienen matkan päässä Black Hillsiltä. Hotellissa on kuntosali, uima-allas sekä pyykinpalvelu. Toisin kun yleensä, USA:ssa aamiainen ja viikkolehdet kuuluvat huoneen hintaan. Kaikissa huoneissa on kahvinkeitto sekä silitysmahdollisuus, hiustenkuivaaja ja tv.

Las Vegas

Maailman huvittelukeskusten ykkönen Las Vegas on auki 24 tuntia vuorokaudessa.

Las Vegasissa on toinen toistaan upeampia ja suurempia loistohotelleja, kiiltäviä pelikasinoita, erikoista arkkitehtuuria ja hienoja ostoskeskuksia. Las Vegas täytyy nähdä ja kokea, jotta sen uskoisi todeksi!

Las Vegasista voi tehdä päiväretken Grand Canyonille.

Hotelli

Luxor hotelli on visuaalisesti hämmästyttävä, hotelli on moderni ja se tarjoaa vierailleen uskomattoman elämyksen Las Vegasin kuuluisan Sunset Stripin varrelta

Los Angeles

Kalifornian osavaltiossa sijaitseva Los Angeles on monen amerikkalaisen unelman toteutuman ja tuhon ruumiillistuma. Kaupungin melkein jokainen tarjoilija on tullut aikoinaan kaupunkiin Hollywood sekä tähteys silmissään ja saattaa vieläkin elätellä toivoja amerikkalaisesta unelmasta; ryysyistä rikkauksiin.

Kaupungin suurimpiin nähtävyyksiin lukeutuukin tutustuminen Hollywoodin kuuluisiin muistomerkkeihin, kuten Walk of Fame, Universalin Studioihin, Beverly Hillsin luksusasuntoihin ja teemapuistoihin.

Los Angeles on kuitenkin muutakin kuin vain elokuvia ja amerikkalaista unelmaa. Los Angeles muodostuu 5 alueesta; Downtownista, Hollywoodista, Valleysta, Westsides-ta ja the Beachesta.

Los Angelesin aurinkoinen ilma ja lukuisat nähtävyydet houkuttelevat vierailemaan kaupungissa varsinkin elokuvista kiinnostuneita. Kohde voi toimia hyvin rantalomana siinä missä kaupunkikohteenakin, mutta vuosisatoja vanhaa arkkitehtuuria tai taidetta kaipaavan kannattaa suunnata lomallaan muualle.

Hotelli

Wilshire Grand hotelli sijaitsee Los Angelesin downtownissa kävelyetäisyydellä melkein kaikista downtownin nähtävyyksistä kuten Staples Center, Nokia Theater ja LA Live Complex.

Pismo Beach

Pismo Beach tarjoaa vierailijoille pitkiä valkoisia rantoja, joilla voi ihastella Pismo Beachin uskomattoman kaunista auringon laskua. Kaupungissa voit vieraila läheisillä viinitiloilla, pelata golfia kauniilla kentillä, kokeilla surffausta tai vaikka kalastusta. Kaupungin Outlet myymälät tarjoavat edullisia ostosmahdollisuuksia.

Hotelli

Pismo Lighthouse Suites on meren rannalla sijaitseva perhehotelli, jolta on kauniit näkymät Tyynelle valtamerelle.

San Francisco

San Francisco on kaunis kaupunki, jonka korkeat pilvenpiirtäjät, värikkäät puutalot ja Golden Gate -silta kylpevät vuoroin sumussa ja auringossa. Vauhdin hurmasta voi nauttia kaupungin kukkuloilla kulkevan kaapeliraitiovaunun kyydissä. Suosittuja ruokapaikkoja ovat Chinatownin kiinalaisravintolat ja Fisherman's Wharfin kalaravintolat. Alcatrazin vankilasaari, Muir Woodsin punapuumetsä ja Napalaakson viiniviljelmät houkuttelevat välillä poistumaan ydinkeskustan ostosalueen Union Squaren kaupoista!

Hotelli

Elegantti vanhan Aasian ja nykypäivän Amerikalaisen tyylin sekoitusta edustava hotelli Fusion sijaitsee aivan San Franciscon sydämessä Union Squarella. Kaikki 124 huonetta on sisustettu tummalla puulla ja lämpimillä väreillä.

LIITE 2 Matkakuvaus

Matkakuvaus:

24.9 British Airwaysin lento Lontoon kautta Torontoon. Majoittuminen Courtyard by Marriott Toronto -hotelliin.

25.9 Retki Niagaran putouksille. Retkelle lähdetään kello 8.00 aamulla. Retkeen kuuluu noutohotellilta, mahdollisuus helikopterilennolle putousten päälle (lisämaksusta), vierailu paikallisella viinitilalla, Whirlpool, Niagaran putoukset Maid of the Mist – aluksella.

26.9 Tutustumista Torontoon.

27.9 Lento Chicagon kautta Rapid Cityyn. Majoittuminen Country Inns & Suites -hotelliin.

28.9 Mount Rushmoren kansallispuistoon ja Crazy Horsen muistomerkkiin tutustuminen.

29.9 Lento Salt Lake Cityn kautta Las Vegasiin. Majoittuminen Luxor -hotelliin.

30.9 Retki Grand Canyonille. Retkeen kuuluu nouto hotellilta, lento Grand Canyonille, lounas ja bussikuljetus Grand Canyonilla. Lisämaksusta helikopterilento Canyonissa.

1.10 Tutustuminen Las Vegasiin vapaapäivän merkeissä

2.10 Aamulla ajo Los Angelesiin ja iltapäivällä majoittumien Wilshire Grand -hotelliin

3.10 Los Angeles Universal studio ja muu kaupunkiin tutustuminen

4. 10 Lähtö kohti San Franciscoa. Yöpyminen Pismo Beachillä Pismo Lighthouse Suites -majatalossa

5.10 Pismo Beachilta ajo San Franciscoon ja majoittuminen San Franciscoon hotelli Fusioniin. Matkalla pysähdymme tutustumaan punapyökkimetsään.

6.10 San Franciscon kaupunkikierrros ja muu tutustuminen kaupunkiin

7.10 Vapaapäivä San Franciscossa

8.10 British Airwaysin lento Lontoon kautta Helsinkiin

Lentoaikataulut:

24.9.2008

BA6031 (operated by Finnair)	Helsinki 8.00	Lontoo/Heatrow
	9.10	

BA0093	Lontoo/Heatrow 12.00	Toronto 14.40
--------	----------------------	---------------

27.9.2008

UA0211	Toronto 10.00	Chicago 10.54
--------	---------------	---------------

UA5926 (operated by United express)	Chicago 11.55	Rapid City 13.20
-------------------------------------	---------------	------------------

29.9.2008

DL4805 (operated by Skywest)	Rapid City 6.15	Salt Lake City 7.15
------------------------------	-----------------	---------------------

DL1483	Salt Lake City 7.45	Las Vegas 8.57
--------	---------------------	----------------

4.10.2008

BA0284	San Francisco 16.55	Lontoo/Heatrow
--------	---------------------	----------------

11.00 (+1)

5.10.2008

BA6080 (operated by Finnair)	Lontoo/Heatrow 16.10	Helsinki 21.05
------------------------------	----------------------	----------------

Hotellit:Toronto

Courtyard Toronto Downtown

475 Yonge Street

Toronto, Ontario M4Y 1X7 Kanada

Rapid City

Country Inn & Suites

2321 N LaCrosse Street

Rapid City, SD 57701, Yhdysvallat

Las Vegas

Luxor Hotel and Casino

3900 Las Vegas Blvd, S

Las Vegas, NV 89119, Yhdysvallat

Los Angeles

Wilshire Grand Hotel

930 Wilshire Boulevard

Los Angeles, CA 90017, Yhdysvallat

Pismo Beach

Pismo Lighthouse Suites

2411 Price Street

Pismo Beach, CA 93449-2110, Yhdysvallat

San Francisco

Fusion hotel

140 Ellis St
San Francisco, CA 94102-2110, Yhdysvallat

Tärkeää huomioida ennen matkalle lähtöä.

Kaikilla Suomen passin omaavilla USA:han matkustavilla henkilöillä, myös lapsilla tulee olla oma koneellisesti luettava passi. Jos sinulla ei ole koneellisesti luettavaa passia tai lapsi on merkitty vanhemman passiin, viisumi on hankittava matkustusta varten.

Suosittelimme lämpimästi matkavakuutuksen ottamista ja tarkistamaan rokotustentien voimassaolon terveystieteiden keskukselta.

Kanadan ja Yhdysvaltain viranomaiset vaativat etukäteen lentovaraukselle matkustajista alla olevat tiedot:

- Koko nimi kuten se lukee passissa
- Passinumero
- Passin viimeinen voimassaolopäivä
- Kansalaisuus
- Syntymämaa

Ilmoittatthän minulle nämä tiedot sähköpostitse osoitteeseen he-li.lehtinen.mta@jamk.fi tai soittamalla Ebookersille numeroon 0600 95330. Nämä tiedot tulisi ilmoittaa viimeistään kaksi viikkoa ennen lähtöä. Ilmoitathan myös minulle, mikäli haluatte lennoille erikoisruokavalion.

Matkaehdot

TÄRKEÄÄ

kaikki tuotteemme ja palvelumme

Nämä matkaehdot soveltuvat kaikkiin Oy Ebookers Finland Ltd:ltä (ebookers, me, ebookers.fi) ostettuihin tuotteisiin ja palveluihin.

erityisesti valmismatkamme

Ebookersin järjestämiin valmismatkoihin sovelletaan yleisiä valmismatkaehtoja (Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat yleiset valmismatkaehdot) ensisijaisesti sekä toissijaisesti näitä ebookersin matkaehtoja. Jos nämä matkaehdot ja yleiset valmismatkaehdot ovat ristiriidassa, sovelletaan yleisiä valmismatkaehtoja. Sovellamme näitä ebookersin matkaehtoja toissijaisesti, koska tarjoamme matkoja vain reittilennoille, joita tarjoavien lentoyhtiöiden sopimusehtoja noudatamme.

muuta

Suosittelimme lukemaan kaikki lähettämämme matkadokumentit, tarjoukset ja vahvistukset huolella ja ilmoittamaan välittömästi ebookersille, jos niistä löytyy huomautettavaa.

Näitä matkaehtojamme on saatavilla myös toimistoltamme osoitteesta Kalevankatu 6, 00100 Helsinki.

Pyydämme huomioimaan toimistokulumme, jotka ovat palveluhinnastossamme.

Kehotamme aina ottamaan matkavakuutuksen, johon sisältyy vähintään peruutus-turvavakuutus sairaustapauksissa. Vakuutusten kattavuudessa voi olla eroja. Tarkistathan, että vakuutuksen turva on riittävä.

1. MUUTOKSET JA PERUUTUKSET

a) sinun tekemäsi muutokset ja peruutukset

Jos haluat muuttaa tai peruttaa matkasi, sinun on soitettava meille numeroon +358 600 95 330 (0,99 € /puhelu + pvm) tai lähetettävä sähköpostia osoitteeseen asiakaspalvelu@ebookers.com. Kaikki muutokset ja peruutukset käsitellään aina kyseisen tuotteen saatavuuden ja palveluntarjoajan ehtojen mukaan. Muutoksen voi tehdä joko matkan varaaja, matkan maksaja tai kuka tahansa varauksella olevista henkilöistä. Muutoksesta aiheutuneet kulut veloitamme muutoksen tekijältä.

Mahdolliset maksun palautukset hyvitämme sinulle siten, kuin palveluntarjoaja palauttaa maksun meille. Peruutustilanteissa emme palauta toimistokuluamme emmekä muutoksista johtuvia maksuja.

Jos muutos merkitsee, että matkasi hinta nousee halutessasi esimerkiksi majoittua kalliimpaan hotelliin, sinun on maksettava tämä korkeampi hinta.

Suurin osa lentolipputyypeistä ei oikeuta maksujen palautuksiin eikä muutoksien tekemiseen sen jälkeen, kun lentolippu on ostettu. Suosittelemme tarkistamaan kaikki matkatiedot ennen varauksen vahvistamista, koska myöskään nimen tai puhutelmunimen muutokset eivät ole sallittuja. Jos lipputyyppeistä sallii peruuttamiset tai muutokset, ebookers veloittaa seuraavat toimistokulut:

- muutoskulu: 60 euroa lippua kohden sekä mahdolliset palveluntarjoajan muutoskulut;

- peruutuskulu: 60 euroa lippua kohden sekä mahdolliset palveluntarjoajan peruutuskulut.

i) hotellivarausten muutos/peruutuskulut

Valitsemallasi hotellilla on omat peruutusehdot, jotka ovat nähtävissä matkakuvasivulla ennen varauksen vahvistamista. Peruutusehdot vaihtelevat eri hotelleissa. Yleensä huone(et) on peruttava tiettyyn määräaikaan mennessä esim. 24-72 tuntia ennen saapumispäivän alkua. Peruutus tai muutos hotellin ilmoittaman ajankohdan jälkeen johtaa peruutusmaksuun. Joissakin hotelleissa on heti varauksen jälkeen 100% peruutuskulu. Tutustu valitsemasi hotellin peruutusehtoihin huolellisesti.

Ebookers ei veloita omia peruutus- tai muutosmaksuja hotellivarauksista

ii) halpalentoyhtiöiden lentoihin (Low Cost) tehtävät muutokset/peruutukset

Halpalentoyhtiöiden lentolippujen muutoksiin tai peruutuksiin pätevät aina lentoyhtiön omat sopimusehdot, jotka ovat nähtävissä Matkakuvasivulla ennen varauksen vahvistamista. Useimmiten halpalentoyhtiöiden lentolipuista ei saa takaisinmaksua. Jos haluat peruuttaa halpalentoyhtiön varauksen, ebookersin varausmaksua ei palauteta sinulle. Jos mahdollinen vakuutuksesi korvaa tällaisen peruutustilanteen synnyttämiä kuluja, sinun tulee hakea korvauksia suoraan vakuutusyhtiöltäsi.

iii) autonvuokrauksen muutos/peruutuskulut

Ole hyvä ja tarkasta käytettävän autovuokraamon ehdot koskien peruutusmaksuja ja muita tärkeitä ehtoja varaustasi koskien. Ebookersin Internet-sivujen kautta saat tutustuttavaksesi tällaiset ehdot, joita autovuokraamo soveltaa ennen, kuin teet varauksen. Jos haluat peruuttaa tai muuttaa varaamasi vuokra-auton, perimme peruutusmaksua 50 euroa varausta kohden palveluntarjoajan mahdollisesti veloittamien kustannusten lisäksi. Mikäli kuitenkin perut autovarauksesi 48 tunnin sisällä noutoajasta veloitamme 100%:n kulut.

iv) vakuutustuotteen peruutuskulut

Kaikki vakuutukset maksetaan kokonaisuudessaan varausvaiheessa. Vakuutusta koskevan varauksen voi haluttaessa perua 14 päivän sisällä varauksen teosta, minkä jäl-

keen jotkin tuotteet eivät enää ole peruutettavissa. Neljäntoista päivän peruutusaika soveltuu vain, jos et ole aloittanut matkaa ja etkä ole esittänyt vaatimuksia vakuutus-turvan perusteella. Sinun on tarkastettava

vakuutuksen erityiset ehdot varausvaiheessa. Ebookersin Internet-sivujen kautta saat tutustuttavaksesi tällaiset ehdot ennen, kuin teet varauksen.

v) jos et käytä hankkimaasi palvelua tai tuotetta

Jos olet varannut ebookersin kautta lennot, autonvuokrauksen, majoituksen tai val-mismatkan ja et saavu lähtöselvitykseen, nouda autoa tai käytä muuta palvelua sovit-tuun aikaan sinusta johtuvasta syystä, sinulla ei ole oikeutta minkään maksun palau-tukseen. Jos lentolippusi sallii verojen palautuksen, ebookers veloittaa aina toimisto-kuluina 60 lippua kohden.

Lentolippu tulee käyttää matkakuvauksen järjestyksessä kokonaan. Jos jätät yhden-kin lentovälin käyttämättä, peruuntuvat kaikki jäljellä olevat lennot automaattisesti.

vi) matkustusasiakirjat

Sinun velvollisuutesi on huolehtia, että varausvahvistus, sähköinen lippu ja muut matkustusasiakirjat (passi mukaan lukien) ovat mukana matkalla koko ajan.

b) ebookersin tekemät muutokset ja peruutukset

Joskus saatamme joutua tekemään muutoksia varaukseesi. Suurin osa näistä muu-toksista on pieniä ja ilmoitamme niistä sinulle mahdollisimman pikaisesti ennen mat-kasi alkua. Jos muutos on merkittävä ja se ei johdu meistä riippumattomista syistä, pyrimme tarjoamaan tilalle vastaavaa vaihtoehtoa (jos sellainen on tarjottavissa) maksamaasi hintaa vastaan tai palautamme maksamasi suorituksen. Jos merkittävä muutos on tapahtunut meistä riippumattomista syistä (selostettu alla), ebookers ei ole velvollinen maksamaan sinulle mitään korvauksia tai suorituksia.

c) ebookersista riippumattomat syyt

Tällaisia ovat epätavalliset, ennakoimattomat tai ylivoimaiset esteet, jotka eivät ole meidän hallittavissamme ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki tar-vittava olisi tehty niiden estämiseksi mukaan lukien mutta ei rajoittuen sotaan, sodan uhkaan, mellakkaan, kansalaistottelemattomuuteen, valtion poikkeustilatoimiin, ter-roritekoihin, luonnonmullistuksiin, tulipaloon, poikkeuksellisiin sääoloihin, tulviin tai veden pinnan tason vaihteluihin, lentokenttien sulkemisiin johtuen myös kolmansien työtaistelutoimenpiteistä, teknisiin tai ylläpitotoimiin, tai ennalta arvaamattomiin lentoyhtiöiden liiketoiminnan päätöksiin kuten aikataulumuutoksiin tai tietotekniik-kainfrastruktuurin muutoksiin (mukaan lukien Internet-sivumme) tai Internet-yhteyksien vikoihin, tai mihin tahansa muihin samankaltaisiin tapahtumiin soveltuvan lain mukaan. Jollei näissä matkaehdoissa ole nimenomaisesti toisin määrätty, pahoit-telemme, ettemme voi ottaa vastuuta tai maksaa korvauksia tilanteessa, jossa emme voi noudattaa sopimusvelvoitteitamme johtuen tällaisista vaikutusmahdollisuuksiemme ulkopuolella olevista seikoista.

2. LENTOVARAUKSET

Huomioithan, että suurin osa lentolipputyypeistä ei mahdollista hinnan palauttamista peruutustilanteissa. Jos lentoyhtiöiden omat ehdot sallivat hinnan palauttamisen, me toimimme lentoyhtiön ehtojen mukaisesti. Kaikissa peruutustilanteissa veloitamme palveluhinnastomme mukaiset toimistokulumme ja lisäksi mahdolliset palveluntarjoajan peruutuskulut. Jos lentoyhtiö nostaa mitä tahansa hintaa, joka vaikuttaa varattuun lippuun, se huomioidaan automaattisesti kirjoittamattoman lipun hinnassa ja erotus veloitetaan asiakkaalta.

a) sähköiset liput

Me emme ota vastuuta siitä, jos et saa vastaanotettua sähköistä lippua virheellisesti syöttämäsi sähköpostiosoitteen vuoksi tai sähköpostitilisi asetusten vuoksi. Voit varmistaa sähköisen lipun perille tulon lisäämällä ebookers.fi –domainin luotettavien sähköpostin lähettäjien joukkoon. Jos olet tehnyt varauksen ebookersin kautta ja yhteystietosi muuttuvat, tulee sinun ilmoittaa muutoksista välittömästi asiakaspalveluumme. Lisäksi pyydämme sinua ystävällisesti tarkastamaan, että nimitietosi ovat yhtenevät passissa, lentolipuissa ja muissa vahvistuksissa. Sinun velvollisuutesi on ilmoittaa meille, jos sähköinen lippu ei ole saapunut sinulle.

Jos jo varatuissa lennoissa on yksikin lentomatka, jota varten ei voida kirjoittaa sähköistä lippua johtuen lentoyhtiöstä, joudumme perumaan varauksen ja palauttamaan maksusuoritukseksi.

b) halpalentoyhtiöiden lennot (Low Cost)

Huomioithan, että varatessasi halpalentoyhtiön lennon et tee sopimusta ebookersin kanssa vaan suoraan kyseisen halpalentoyhtiön kanssa. Huomioithan myös, että halpalentoyhtiöiden lentoihin soveltuvat halpalentoyhtiöiden omat sopimusehdot, jotka saat tutustuttavaksesi Ebookersin Internet-sivujen kautta ennen varauksen vahvistamista. Halpalentoyhtiöiden lennot ovat valittavissa muiden palvelujemme ja tuotteidemme joukossa ebookers.fi sivustolla ja ne ovat merkitty logolla 'Low Cost'. Kun olet syöttänyt omat tietosi ebookers.fi sivulla ja hyväksynyt varauksen, ebookers lähettää tietosi halpalentoyhtiölle. Varauksen teon jälkeen saat kaksi varausvahvistusta sähköpostitse, yhden halpalentoyhtiöltä ja yhden ebookersilta. Halpalentoyhtiöltä tulevassa vahvistuksessa on varaustunnus, joka tarvitaan pakollisena tietona lähtöselvityksessä. Halpalentoyhtiöltä tuleva vahvistus osoittaa, että olet solminut sopimuksen halpalentoyhtiön kanssa.

Huomaathan että olet vastuussa siitä, että kaikki varausta koskevat tiedot ovat oikein ennen varauksen vahvistamista.

Halpalentoyhtiöiden lentovaraukset voi maksaa vain luottokortilla. Verkkopankki ei käy maksutapana. Varauksen teon yhteydessä ebookers veloittaa luottokortiltasi ebookersin palveluhinnaston mukaisen palvelumaksun. Halpalentoyhtiö veloittaa luottokortiltasi lentolipun ja verojen osuuden. Useimmat halpalentoyhtiöt veloittavat

myös luottokorttilisän, joka ilmoitetaan erikseen ja lisätään kokonaishintaan luottokorttityypin valinnan jälkeen ennen varauksen vahvistamista.

Halpalentoyhtiöt veloittavat myös usein lisämaksun ruumaan menevistä matkailuista, lennolla tarjottavista juomista ja aterioista ja mahdollisesti muitakin lisämaksuja. Nämä maksut eivät sisälly lentolipun hintaan. Halpalentoyhtiöiden omat sopimusehdot ja hinnastot ovat saatavissa Matkakuvauksen sivun kautta ennen varauksen vahvistamista.

c) lentoaikataulut

Lentoaikataulut ovat ohjeellisia meiltä saamassasi vahvistuksessa. Kaikki lähtö- ja saapumisajat lentolipuissa ovat lentoyhtiön antamia ja ne ovat vain arvioita. Ne voivat muuttua lennonjohdon asettamien rajoitusten vuoksi, sään vuoksi, lentoyhtiön toiminnallisten rajoitusten vuoksi ja siksi, että matkustajat halutaan saada lähtöselvitykseen ajoissa.

Me emme ole vastuussa mistään lentoyhtiön tekemistä muutoksista lähtö- ja saapumisaikoihin sinulle aiemmin ilmoitettuihin aikoihin verrattuna emmekä muista lentoyhtiön tekemistä muutoksista. Huomioithan myös, että jos jätät yhden lentomatkan käyttämättä ilman, että olet yhteydessä suoraan lentoyhtiöön, jäljellä olevat lennot saattavat peruuntua automaattisesti ilman eri ilmoitusta. Tällaisissa tilanteissa me emme ole vastuussa mistään sinulle aiheutuneista kuluista. Tästä syystä sinun on vahvistettava lentosi lentoyhtiölle sen asettaman aikataulun mukaisesti.

Sinun velvollisuutesi on tarkistaa lähtö- ja saapumisajat lentojasi koskien aina matkustaessasi.

Jos muutos tai peruutus johtuu meistä riippumattomista syistä (kuten esimerkiksi ylivoimaisen esteen tilanne), meillä on oikeus olla hyvittämättä hinnastomme mukaisia palvelumaksujamme.

Jos olet myöhässä, ebookers ei pysty tekemään sinulle mitään erityisjärjestelyjä, koska nämä sopimusehdot ovat lentoyhtiön sopimusehtoja. Huomioithan, että vahvistuksissa ja lipuissa mainitut ajat ovat paikallisia lennon lähtöaikoja. Sinun on tarkistettava lähtöselvitysajat lentoyhtiöiltä tai lentoaikatauluista, ja sinun on huomioitava, että ne ovat vähimmäisaikoja, joiden puitteissa matkustajat voidaan saada mukaan lennoille, jotta kaikki muodollisuudet ehditään hoitaa ennen koneen lähtöä. Lentoyhtiöillä on oikeus evätä koneeseen pääsy, jos saavut liian myöhään lähtöselvitykseen. Ebookers tai lentoyhtiö eivät ota tällaisissa tapauksissa mitään vastuuta.

Huomaathan että lentoyhtiöillä on oikeus muuttaa aikataulujaan ja jo varattua reititystä ennen matkaa tai matkan aikana.

d) istumapaikkatoiveet

Ebookers ei pysty vaikuttamaan lentoyhtiöiden istumapaikkajakoon. Jos sinulla on tietty paikkatoive, suosittelemme saapumaan lähtöselvitykseen mahdollisimman

hyvissä ajoin. Emme kuitenkaan koskaan pysty takaamaan toiveen mukaisia paikkoja.

e) suorat lennot

Huomioithan, että lentolipussasi mainittu suora lento ei aina välttämättä ole välilaskuton lento. Suoralla lennolla tarkoitetaan lentoa, jossa ei tarvitse vaihtaa lentokonetta matkan aikana.

f) raskaus ja lapset

Osa lentoyhtiöistä ei kuljeta naisia, jotka ovat yli 28. viikolla raskaana meno- tai paluumatkan aikana. Sinun tulee tarkistaa matkustusmahdollisuudet lentoyhtiöltä ja lääkäriltäsi. Sylimatkan on oltava vähintään 6 viikon ikäinen matkustaakseen lentäen, ja matkustamisen on tapahduttava aikuisen sylissä tai erityisellä sylilapsen istuimella. Otathan yhteyttä lentoyhtiöön tiedustellaksesi sylimatkoja koskevista ehdoista. Yleensä 2-vuotiaat tai sitä vanhemmat lapset tarvitsevat oman

istumapaikan. Lapsen tulee olla paluumatkalla alle 2-vuotias, jotta hänen matkansa voidaan soveltaa sylimatkan hinnoittelua, joka on yleensä 10% IATA:n määrittelemän lipun hinnasta.

g) viranomaisten määräämät verot, maksut ja kulut

Lentohintasi saattaa sisältää viranomaisten asettamia veroja, maksuja ja kuluja, joita viranomaiset asettavat lentomatkustamiselle. Saattaa olla, että sinun on maksettava veroja tai maksuja, joita ei ole vielä veloitettu sinulta. Esimerkiksi kaikkia lentoasemilla ulkomailla suoritettavia maksuja ei ole aina mahdollista veloitaa lentolipulla. Joissakin tapauksissa veroja on maksettava paikallisesti viranomaiselle lähtömaassa, emmekä me voi palauttaa tällaisia suorituksia.

h) valvova viranomainen ja vakuudet valmismatkojen tilanteessa

Huomaathan että Kuluttajavirasto on toimintaamme valvova viranomainen ja se hallinnoi vakuuksia, jotka on talletettu sinun taloudellisen turvallisuutesi vuoksi sellaista epätodennäköistä tilannetta varten, että olisimme maksukyvytön valmismatkojen tilanteessa.

Saat yhteyden Kuluttajavirastoon seuraavasti:

Kuluttajavirasto

Haapaniemenkatu 4 A 7, 7. krs.

PL 5

00531 Helsinki

puhelin: 09 77261

Olemme rekisteröityinä valmismatkaliikerekisterissä seuraavilla tiedoilla:

Valmismatkaliikerekisteri

Kuvi: 118/88/MJMV

SMAL 22495

Oy Ebookers Finland Ltd:llä on voimassa oleva vakuus.

i) Euroopan unionin kieltämät lentoyhtiöt

EU-oikeuden nojalla meidän velvollisuutemme on antaa tiedoksesi lista lentoyhtiöistä, joilla ei ole oikeutta liikennöidä EU:n alueella. Lista on tutustuttavissa osoitteessa: http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_en.htm .

Pidätämme oikeuden vaihtaa matkasi lentoyhtiötä, jos kyseinen yhtiö on EU:n asettamalla kiellettyjen lentoyhtiöiden listalla. Kaikki lentoyhtiöiden vaihtamiset sen jälkeen, kun olet vastaanottanut lentolippusi, ilmoitetaan sinulle niin pian kuin mahdollista ja joka tapauksessa lähtöselvityksessä tai lähtöportilla.

j) matkatavarat

Yleensä olet oikeutettu lisäveloituksetta sekä ruumassa kuljetettavaan kirjattuun matkatavaraan että käsimatkatavaraan. Osa lentoyhtiöistä veloittaa matkatavaran kuljettamisesta oman hinnastonsa mukaiset kulut. Matkatavaran määrässä on kuitenkin rajoituksia ja ne vaihtelevat lentoyhtiöittäin, sekä matkustusluokan ja reitin perusteella. Suosittelemme pitämään käsimatkatavaran määrän mahdollisimman pienenä. Voit joutua maksamaan lisämaksuja, jos matkatavarasi paino ylittää sallitun määrän. Suosittelemme tarkistamaan rajoitukset lentoyhtiöltä, koska rajoituksiin saattaa tulla muutoksia. Osa lentoyhtiöistä veloittaa kaikesta ruumaan menevästä matkatavarasta oman kulunsa ja jotkut lentoyhtiöt perivät lisämaksun jokaisesta lennettävästä lentovälistä erikseen. Turvallisuussyistä vaarallisiksi luokiteltuja tavaroita ja aineita ei saa pakata ruumassa kuljetettavaan matkatavaraan tai käsimatkatavaraan. Näihin tavaroihin kuuluvat mukaan lukien mutta ei rajoittuen seuraavat: paine-kaasut, syövyttävät aineet, syttyvät nesteet ja kiinteät aineet, radioaktiiviset materiaalit, hapettuvat materiaalit, myrkyt, sairauksia tartuttavat aineet sekä salkut, joissa on hälytyslaitteet. Nesteiden kuljetusta käsimatkatavarana koskevat erityiset ehdot.

k) lennolta eväminen, peruutukset ja myöhästyneet lennot

Euroopan unionin asetuksen (EC 261/2004) nojalla lentoyhtiöiden vastuulla on korvata matkustajille vahinkoja ja avustaa matkustajia tilanteessa, jossa matkustajaa ei päästetä lennolle, lento peruutetaan tai se myöhästyy huomattavasti. Tietyissä tilanteissa sinulla on oikeus maksujen palautuksiin ja/tai korvauksiin käyttämältäsi lentoyhtiöltä, jos sinua ei päästetä lennolle, lento peruutetaan tai se myöhästyy. Nämä

ehdot ovat tutustuttavissa Euroopan lentokentillä ja saatavissa lentoyhtiöiltä. Korvausvastuu tällaisissa tilanteissa on lentoyhtiöillä.

I) IATA

Samaan yhtiöryhmään kanssamme kuuluvat yhtiöt ovat myös IATA:n jäseniä ja kaikkiin Internet-sivuiltamme ostettuihin lentoihin sovelletaan IATA:n sääntöjä, jotka tulevat näiden ehtojen viittauksella osaksi sopimusta meidän ja sinun välillesi. Löydät nämä ehdot esimerkiksi täältä:

<http://www.iata.org/NR/ContentConnector/CS2000/Siteinterface/sites/legal/file/warsaw.pdf>

m) matkadokumentit

Kaikki reittilentojen liput toimitetaan sähköisinä lippuina. Tämä on kansainvälisen lentoyhtiöiden kattojärjestö IATA:n päätös ja se koskee kaikkia matkatoimistoja. Me kirjoitamme vain sähköisiä lippuja. Jos varauksesi sisältää sellaisen lentoyhtiön lennon, johon ei ole saatavissa sähköistä lippua, joudumme peruuttamaan varauksen ja palauttamaan hinnan sinulle.

3. HOTELLI- JA MAJOITUSVARAUKSET

1) paikalliset lisämaksut

Osa hotelleistamme vaatii asiakkaalta lisämaksun, joka maksetaan paikanpäällä sisään kirjautumisen yhteydessä tai pois lähdettäessä. Jos tällaisia lisämaksuja on olemassa, ilmoitamme niistä Internet-sivujemme Matkakuvaus-sivulla ennen varauksen tekoa.

2) jos haluttua majoitusta ei ole saatavilla

Jos emme pysty vahvistamaan varaamaasi hotellia, soitamme tai lähetämme sinulle sähköpostilla mahdollisen vaihtoehtoisen majoituksen tiedot tai sen tiedon, että haluamaasi majoitusta ei ole saatavilla. Tällöin sinulla on mahdollisuus hyväksyä uusi majoitusvaihtoehto tai purkaa kauppa, jolloin hyvitämme maksut takaisin sinulle. Ebookersilla on oikeus vaihtaa hotellimajoitus tai vastaava palvelu vastaavantasoiseen tai parempaan toiseen majoitukseen ilman velvollisuutta korvaukseen.

3) hotellimajoitusten tyypit

Myymme hotellimajoituksia kahdella eri tavalla:

i) hotellimajoitukset, jotka me myymme sinulle ja jotka maksetaan meille varauksen yhteydessä. Maksua vastaan saat varausvahvistuksen todistamaan ostettua hotellimajoitusta.

ii) hotellimajoitukset, jotka myymme sinulle hotellin välittäjänä toimien. Tunnistat nämä hotellimajoitukset Internet-sivuillamme siten, että ehtojen mukaan sinä makset hotellimajoituksesi hotellilla sisään kirjautumisen tai pois lähtemisen yhteydessä.

Hotellivarauksissa, joissa me toimimme välittäjänä sinun puolestasi, me lähetämme sinulle majoituksen vahvistavan varausvahvistuksen, jolla osoitat hotellille hankkineesi hotellimajoituksen. Hotelli veloittaa maksun sinulta majoituksesta ulos kirjautumisen yhteydessä. Sinulle kerrotaan hotellimajoituksen hinta varauksen tekemisen yhteydessä. Huomaathan että sinä solmit sopimuksen suoraan hotellin kanssa.

4) tähtiluokitus

Tähtiluokitusta käytetään kuvaamaan hotellien yleistä tasoa ja palveluja, ruokailujen tasoa sekä käytössä olevia välineitä ja palveluja hotellin tiloissa. Luokitusvaatimukset vaihtelevat eri maiden ja toimittajien välillä riippuen paikallisten luokitteluja suorittavien tahojen vaatimuksista ja ovat tarkoitettu suuntaa antaviksi. Tähtiluokitus ei ole mikään ebookersin antama takuu tai vakuutus palvelun tasosta. Ebookers suosittelee kohteita, joissa on vähintään kolmen tähden luokitus.

5) hotellin palvelut

Tutustuthan huolellisesti yksityiskohtaiseen hotellimajoituksen kuvaukseen, jotta saat selville hotellimajoituksen kaikki ehdot. Sinun tulee olla vähintään 21-vuotias voidaksesi majoittua tiettyihin hotelleihin erityisesti Yhdysvalloissa.

Huomioithan, että kaikki käyttämämme hotellit eivät ole ainoastaan ebookersin asiakkaille. Emme ota mitään vastuuta hotellin palveluista tai rajoituksista, jotka saattavat johtua muista asiakkaista tai asiakkaiden toiminnasta.

6) hotellimajoituksen hintaan sisältyvät paikalliset verot

Huomaathan että osassa hotelleista paikallisia veroja maksetaan paikanpäällä suoraan hotelliin paikallisessa valuutassa kuten esimerkiksi myyntiveroa. Sinun on maksettava kaikki tällaiset verot suoraan hotellille sisään kirjautumisen tai pois lähtemisen yhteydessä.

7) valuutta

Kaikki hinnat esitetään valuutassa, joiden vaihtokurssit määritetään päivittäin. Hinnat voivat näin ollen vaihdella päivittäin seuraten valuuttakurssien muutoksia. Kun varaus tehdään, vaihtokurssi kiinnitetään ja sitä sovelletaan muutoksiin tai peruutuksiin. Ebookers määrittää vaihtokurssit.

8) muuta

Huomaathan että majoitusta ostaessasi voit maksaa yhden huoneen verkkomaksulla, mutta useamman huoneen kerrallaan voit maksaa vain luottokortilla.

4. AUTON VUOKRAAMINEN

Kun teet kauttamme varauksen, johon sisältyy myös auton vuokraus, sinun on hyväksyttävä myös auton vuokrauksen ehdot.

vähimmäisikä

Kaikilla autovuokraamoilla on vähimmäisikäraja, jonka ylittäneet voivat vuokrata auton ilman lisämaksuja. Tämä ikäraja on yleensä 25-vuotta. 21-24-vuotiaat kuljettajat joutuvat aina maksamaan nuoren kuljettajan lisämaksun, joka maksetaan paikanpäällä kohteessa ja josta maksetaan veroa eikä sitä palauteta sinulle. Maksun määrä vaihtelee kohteittain ja on Euroopassa alkaen 10 euroa päivää kohden ja USA:ssa 25-50 USD päivää kohden. Kun olet valinnut autotyypin, sinun on tarkistettava auton vakuusehdoista kyseisen vuokrauksen lisämaksut ja rajoitukset.

enimmäisikä

Joissain harvoissa kohteissa on myös enimmäisikä autonvuokraukselle. Ikäraja vaihtelee 60 vuodesta ylöspäin. Jos olet yli 60-vuotias, sinun on tarkistettava vuokrausmahdollisuudet ja rajoitukset. Jos rajoituksia ei noudateta, autovuokraamolla on oikeus evätä auton luovutus.

vakuuden asettaminen

Autovuokraamot hyväksyvät vain luottokortin vuokran vakuudeksi vuokrakohteessa. Sinun on käytettävä luottokorttia ja luottokortin on oltava kuljettajan nimellä oleva luottokortti. Ebookers ei ole velvollinen suorittamaan mitään korvauksia, jos sinulla ei ole luottokorttia, kun noudat autoa ja sinulle ei sitä luovuteta. Osa autoluokista vaatii vuokran vakuudeksi kaksi erillistä kuljettajan nimellä olevaa luottokorttia.

ajokortti

Kaikilla kuljettajilla on oltava voimassaoleva ajokortti. Ajokortin on oltava voimassa vuokraushetkellä ja koko vuokrakauden ajan. Me emme ole velvollisia suorittamaan mitään korvausta, jos sinulla ei ole voimassa olevaa luottokorttia näytettäväksi vuokranantajalle ja sinä et saa autoa käyttöösi. Joissain kohteissa vaaditaan näyttämään kansainvälinen ajokortti oman ajokortin lisäksi.

omavastuun poisto

Vaikka autonvuokraushintamme sisältävät kaikki taksat, lisäkuluja syntyy aina. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että onnettomuustilanteessa tai varkauden kyseessä ollessa kuljettajan on maksettava omavastuun osuus esitetyistä vaatimuksista. Tämä voi vaihdella riippuen auton tyypistä ja matkakohteesta.

auton myöhäinen palautus

Auton vuokrahinta on laskettu autoa noudettaessa sovitun palautusajan perusteella. Jos pidät autoa kauemmin kuin alun perin on suunniteltu, olet velvollinen suorittamaan lisämaksun. Lisämaksu määräytyy autovuokraamon paikallisen hinnaston mukaan.

vuokrasopimus

Allekirjoitat vuokrasopimuksen autoa noutaessasi. Sopimuksessa on yksityiskohtaisesti kerrottu kaikki vuokrauksen ehdot. Sinun velvollisuutesi on tarkastaa sopimus huolella ennen sen allekirjoittamista ja pitää hallussasi kopio sopimuksesta. Ebookers ei palauta mitään lisämaksuja, jotka johtuvat sinun sopimuksestasi autovuokraamon kanssa.

lasten turvaistuimet

Tietyn ikäisten ja kokoisten lasten on matkustettava turvaistuimessa. Noudatathan huolella paikallista lakia.

5. VALMISMATKAT

Ebookersin järjestämiin valmismatkoihin sovelletaan yleisiä valmismatkaehtoja (Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat yleiset valmismatkaehdot) ensisijaisesti sekä toissijaisesti näitä ebookersin matkaehtoja. Jos nämä matkaehdot ja yleiset valmismatkaehdot ovat ristiriidassa, sovelletaan yleisiä valmismatkaehtoja.

Sovellamme näitä ebookersin matkaehtoja toissijaisesti, koska tarjoamme matkoja vain reittilennoille, joita tarjoavien lentoyhtiöiden sopimusehtoja noudatamme.

1) Yleiset valmismatkaehdot ovat saatavilla osoitteessa:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/964e649d-fdb2-46eb-b568-d71081fad1b1.aspx>.

2) Muutokset ja peruutukset. Kaikissa muutoksissa ja peruutuksissa noudatetaan aina kyseisen liikenteenharjoittajan omia ehtoja. Lisätietoja löytyy kohdasta 2. Lento-varaukset. Jos kyseessä on valmismatka, noudatamme yleisiä valmismatkaehtoja seuraavasti: jos matkustaja peruuttaa matkan ilman yleisissä valmismatkaehdoissa kohdassa 4 mainittua syytä, näitä matkaehtoja sovelletaan matka peruutettaessa. Jos liikenteenharjoittajan ehdot ovat ankarampia kuin yleiset valmismatkaehdot, matkustajaa veloitetaan yleisten valmismatkaehtojen mukaan lisättyinä ebookersin tosi-asiallisilla kuluilla täysimääräisesti.

Pyydämme huomaamaan, että peruuttamisoikeutta ei kuitenkaan ole, jos kustannukset matkan peruuttamisesta jäisivät kokonaan tai pääasiassa ebookersin kannettavaksi sen vuoksi, että matkaa ei voida saada myydyksi toiselle matkan yksilöllisyyden, erityisluonteen tai muun merkitykseltään vastaavan syyn takia.

Jos sinua kohtaa yleisten valmismatkaehtojen tarkoittama odottamaton ja vakava tapahtuma ja sinulla olisi yleisten valmismatkaehtojen mukaan oikeus peruuttaa matka, noudatamme näissä peruutuksissa kuitenkin aina liikenteenharjoittajan (kuten lentoyhtiö) ja palveluntarjoajan peruutusehtoja.

6. RISTEILYT, HIIHTO- JA PAKETTIMATKAT OSTETTUNA KOLMANNELTA OSAPUOLELTA

Kun ostat lomamatkan kuten hiihtopaketin, rantaloman tai risteilyn, poistut ebookersin Internet-sivuilta ja sinut ohjataan suoraan palveluntarjoajan omille Internet-

sivuille. Näissä tuotteissa ja palveluissa noudatetaan palveluntarjoajan matkaehtoja. Me toimimme vain välittävänä osapuolena.

7. MUUTA

Huomioithan, että jos pyydät meitä ostamaan sinulle teatteri-, konsertti- tai muita pääsylippuja sinun puolestasi, sinä sitoudut noudattamaan aina tällaisten lippujen ehtoja. Huomioithan että olet sidottu lippujen ehtoihin, vaikka peruuttaisit muita meiltä ostamiasi palveluja.

8. OSTOT INTERNETISTÄ

Voit maksaa ostoksesi luottokortilla tai verkkopankissa. *Luottokortilla maksettaessa veloitetaan hallintokulut , joiden määrä näkyy palveluhinnastossamme.* Huomaathan että emme palauta näitä hallintokuluja sinulle peruutustilanteissa, jollei pakottava laki toisin määrää. Kuitenkin halpalentoyhtiöiden lentovaraukset voi maksaa vain luottokortilla. Huomioithan että me luovutamme luottokorttimaksun tiedot salatussa muodossa välittömästi käsittelyä varten luottokorttiyhtiölle. Kun maksu on vahvistettu, saat vahvistuksen ostoksesta meille antamaasi sähköpostiosoitteeseen.

Sinun on tarkastettava luottokortin luottoraja ennen ostamista. Me emme ole velvollisia palauttamaan toimistomaksuamme, jos me emme ole saaneet täyttä maksua sinulta luottorajan ylittymisen vuoksi.

Huomioithan, että lentovarauksia ei voida muuttaa. Tämä koskee kaikkia tietoja, jotka on annettu varauksen yhteydessä.

Huomioithan myös, että hotelli- ja autovuokrauksia sekä muita maapalveluja, jotka on ostettu Internet-sivuiltamme, ei voida muuttaa eikä peruuttaa.

Veloitamme luottokortiltasi koko matkapakettisi hinnan varaushetkellä. Veloitukset saattavat näkyä erillisinä jokaiselle paketin tuotteelle.

9. HINTOJEN JA ALENNUKSIEN PERUSTA

Matkustaminen tapahtuu turistiluokassa, jollei toisin ole kanssamme nimenomaisesti sovittu. Hinta perustuu varauksen tekohetken sopimusehtoihin (sopimus, hinnat, aikataulut ja valuuttakurssit).

Mahdollinen lapsialennus annetaan liikenteenharjoittajan / palveluntarjoajan ehtojen mukaan.

Alennetut hinnat ovat voimassa rajoitetun ajan, joka ilmoitetaan tarjouksessa. Alennetut hinnat eivät sovellu varauksiin tai ostoksiin, jotka on tehty näiden aikojen ulkopuolella eikä uudelleenvarauksiin.

Pidätämme oikeuden muuttaa kaikkia maksujamme milloin tahansa. Tämä tarkoittaa puhelinmyyntiin, peruuttamiseen, muuttamiseen tai maksutapaan liittyviä taikka

muita maksuja. Tällaisia maksuja voidaan alentaa tai korottaa taikka ne voidaan poistaa milloin tahansa.

10. MUUT EHDOT

a) sinun sopimuksesi ja sopimuskumppanisi

Sinä teet sopimuksen Oy Ebookers Finland Ltd:n (Y-tunnus 0705738-4, osoitteessa Kalevankatu 6, 00100 Helsinki, Suomi, ALV rek., FI07057384) (näissä matkaehdoissa "ebookers", "me", "ebookers.fi") tai muun palveluntarjoajan (kuten lentoyhtiö, hotelli, autovuokraamo, vakuutusyhtiö) kanssa riippuen siitä, mitä tuotteita tai palveluja ostat.

Olet tehnyt sitovan sopimuksen ebookersin kanssa, kun maksat palvelun, jonka olet tilannut ebookersilta. Ebookers ei ole vastuussa mistään alle 18-vuotiaiden tekemistä varauksista. Kaikki varaukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä voida myydä, luovuttaa tai muutoin siirtää kenellekään toiselle henkilölle.

Jos teet varauksen Internet-sivuillamme, varaus on maksettava välittömästi.

Sopimuksesi astuu voimaan, kun olemme saaneet maksusuorituksesi ja olemme antaneet varausvahvistuksen. Hinnat vahvistetaan varausvaiheessa viimeisellä sivulla, jolla painat "hyväksy ja osta" kuvaketta, jolloin teet sopimuksen. Hinnat ilmoitetaan lasketun päivän valuuttakurssin mukaan. Hinnat voivat tämän vuoksi vaihdella päivittäin heijastaen valuuttakurssien muutoksia. Ebookers määrittää vaihtokurssit.

Nämä yleiset matkaehdot pätevät kaikkiin varauksiin, ellei toisin ole ilmoitettu. Huomioithan, että ebookersin palvelumaksu saatetaan lisätä hintaan riippuen siitä, teetkö varauksen Internet-sivuillamme tai puhelinpalvelussamme ja riippuen siitä, minkä tuotteen tai palvelun hankit. Sinulle kerrotaan kaikista maksuista ennen kuin teet varauksen.

Jos emme ole saaneet sinulta suoritusta kokonaisuudessaan eräpäivään mennessä, meillä on oikeus purkaa sopimus.

Me voimme muuttaa majoitusta tai vastaavaa palvelua samantasoiseen tai paremman tasoiseen palveluun ilman, että meillä on velvollisuutta suorittaa korvauksia sinulle.

Jos käytät vain osittain palveluja, jotka olet ostanut, sinulla ei ole oikeutta maksun palautukseen meiltä. Me emme palauta toimistomaksuamme muutos- ja peruutustilanteissa.

Jos et peruuta palvelua tai jos et saavu lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos et pääse matkalle, koska sinulla ei ole vaadittavia asiakirjoja (kuten passi tai viisumi), me emme palauta sinulle toimistomaksuamme tai matkan hintaa.

b) verkkomaksu

Jos maksat verkkomaksulla, siirryt ebookersin Internet-sivuilta verkkopankin Internet-sivulle, josta me emme ole vastuussa. Sinun on tehtävä maksusuoritus viipymättä ja meidän on voitava varmistaa maksusi 20 minuutin sisällä sen tekemisestä. Jos varausta ei ole onnistuneesti maksettu ja sinä et ole vastaanottanut vahvistusta, sinun on varattava uusi matka. Ebookers ei ole vastuussa verkkomaksun toimittajan teknisistä häiriöistä, jotka saattavat vaikuttaa maksutapahtumaan.

Jos maksua ei ole varmistettu 20 minuutin sisällä, sinun on otettava yhteys asiakaspalveluumme +358 600 95 330 (0,99 € /puhelu + pvm) tehdäksesi varauksen uudelleen. Huomioithan että ebookers hyvittää sinun tekemäsi suorituksen enintään yhdeksän päivän kuluessa maksustasi lukien. Ebookers ei maksa palautettavalle summalle korkoa.

Huomaathan että majoitusta ostaessasi voit maksaa yhden huoneen verkkomaksulla, mutta useamman huoneen kerrallaan voit maksaa vain luottokortilla.

c) yksityisyyden suoja

Pyydämme sinua tutustumaan Internet-sivuillamme yksityisyyden suojan ehtoihimme, joiden nojalla voimme käyttää tietoja, jonka saamme sinulta käyttäessäsi Internet-sivujamme. Ehdot muodostavat osan sopimuksestamme, jolla tarjoamme palvelujamme. Jos et hyväksy kaikkia näitä ehtoja, ole hyvä ja älä käytä Internet-sivujamme. Sinun on pidettävä salassa kaikki tunnistautumiseen liittyvät keinot, jotka toimitamme sinulle voidaksesi käyttää näitä Internet-sivujamme. Sinun on annettava oikeat ja täydelliset tiedot käyttäessäsi Internet-sivujamme.

d) sovellettava laki

Näihin yleisiin matkaehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Huomioithan, että hotelli-, auto- ja muihin maajärjestelyvarauksiin saattavat soveltua myös matkakohteesi paikallinen lainsäädäntö ja paikalliset tavat.

e) vakuutusturva

Suosittellemme soveltuvan matkavakuutuksen ottamista koskien vähintään kiireellistä lääkärin apua sisältäen kotiuttamisen tilanteessa, jossa joudut onnettomuuteen tai sairastut ollessasi ulkomailla.

Sinun vastuullasi on hankkia soveltuva ja riittävä vakuutusturva omien tarpeidesi mukaan. Sinun vastuullasi on noudattaa vakuutusyhtiön vaatimuksia ja antaa vakuutusyhtiölle kaikki tarpeellinen tieto kuten esimerkiksi ennalta todetut sairaudet.

f) passi-, viisumi- ja rokotusvaatimukset

Ennen matkan varaamista matkustajan velvollisuus on tarkastaa passi-, viisumi- ja rokotustarpeensa kaikkiin matkakohteisiin sekä mahdolliset tarvittavat transit- eli kauttakulkuviisumit. Huomioithan että monet maat vaativat passin voimassaoloajaksi 6 kuukautta matkan jälkeen. Osalla maita on erityisvaatimuksia, jotka sinun tulisi tarkistaa ennen matkaa kyseisen maan konsulaatista tai suurlähetystöstä.

On tärkeää varmistaa, että passi on lukukelpoinen ja ehjä, koska vaurioituneen passin kanssa matkustavan henkilön matkustus tai maahan pääsy voidaan evätä. Jos sinulla on Suomen passi, kannattaa tutustua ulkoasiainministeriön Internet-sivuilla <http://www.formin.fi/public/default.aspx?nodeid=15732&contentlan=1&culture=fi-FI> oleviin tietoihin passivaatimuksista, voimassaolosta, passin haukemisesta, uusimisesta sekä ohjeistuksiin miten toimia, jos passisi on hukkunut tai varastettu.

Sinun velvollisuutesi on hankkia vaadittava viisumi matkakohdettasi tai matkakohteitasi sekä kauttakulkukohteita varten. Ulkoasiainministeriöltä saa tiedot viisumivaatimuksista, hakuajoista ja -tavoista. Huomioithan, että joidenkin maiden vaatimukset vaihtelevat suuresti ja saattavat muuttua lyhyelläkin varoitusajalla.

Matkustajan tulee tarkistaa, että nimitiedot ovat yhtenevät passissa ja varaustiedoissa. Jos nimitiedot eroavat, ei matkustus ole mahdollista ja vakuutus ei ole välttämättä voimassa.

Jos matkustat USA:han, sinun on huomioitava seuraavat tiedot:

Sähköisen matkustusluvan (ESTA) käyttö Yhdysvaltoihin matkustaville aloitettiin 1.8.2008.

Yhdysvaltain kansallisen turvallisuuden ministeriö on avannut viisumivapausmaiden (Visa Waiwer Program, VWP) kansalaisille uuden online-lupamenettelyn nimeltä Electronic System for Authorization (ESTA). Menettely koskee myös Suomen kansalaisia.

Yhdysvaltain viranomaisten antamien tietojen mukaan ESTA-lupa oikeuttaa matkustajan nousemaan Yhdysvaltoihin menevään laivaan tai lentokoneeseen VWP-ohjelman mukaisesti ilman viisumia ja mahdollistaa 90 päivän maassa oleskelun. Se ei kuitenkaan takaa matkustajan maahanpääsyä. Lupa on voimassa kaksi vuotta (tai passin umpeutumiseen asti, jos tämä tapahtuu alle kahdessa vuodessa) ja oikeuttaa toistuviiin vierailuihin USA:ssa. ESTA-käytäntö koskee sekä liike- että vapaa-ajan matkoja.

Kaikilla Suomen passin omaavilla USA:han matkustavilla henkilöillä, myös lapsilla tulee olla oma koneellisesti luettava passi. Jos sinulla ei ole koneellisesti luettavaa passia tai lapsi on merkitty vanhemman passiin, viisumi on hankittava matkustusta varten.

Lisätietoja USA:n matkustusvaatimuksista ja viisumivapaudesta löydät USA:n suurlähetystön Internet-sivuilta osoitteesta

<http://finland.usembassy.gov/root/finnish/home.html>

Sinun tulisi selvittää kohdemaassa tarvittavat rokotukset terveysalan ammattilaisilta vähintään 8 viikkoa ennen matkustusta. Tietoja terveysvaatimuksista löytyy myös osoitteesta http://www.laaketietokeskus.fi/page.php?page_id=93 . Tietoja ulkomailta saatavista lääkäripalveluista löytyy osoitteesta:

http://europa.eu/abc/travel/healthy/index_fi.htm .

g) tiedot matkakohteesta

Sinulla itselläsi on vastuulla oma turvallisuutesi matkalla. Suomen ulkopuolella turvallisuudestasi vastaavat ensisijaisesti kulloinkin kyseessä olevan maan viranomaiset.

Suosittelimme tarkastamaan mahdolliset matkakohdettasi koskevat matkustustiedotteet ennen matkustusta esimerkiksi ulkoasiainministeriön sivuilta osoitteesta: <http://www.formin.fi/public/default.aspx?nodeid=15732&contentlan=1&culture=fi-FI>.

h) matkan varaaminen

Kun teet varauksen Internet-sivuillamme, sinun on ilmoitettava meille luotto- tai pankkikorttitiedot koko hinnan veloitusta varten. Ilmoittamalla kortin tiedot valtuutat meidät tai yhteistyökumppanimme veloittamaan koko matkan hinnan kortiltasi. Huomioithan, että saatat joutua esittämään kortin myös lunastaessasi varaamaasi palvelua, kuten hotellin vastaanotossa tai autoa noutaessasi taikka hankkiessasi lisäpalveluja.

Kaikkien tuotteiden ja palvelujen hintoja tarkastetaan säännöllisesti ja ne voivat muuttua ylös tai alas. Tarjouksia annetaan Internet-sivuillamme harkintamme mukaan. Kaikki tarjoushinnat ovat riippuvaisia saatavuudesta ja ne voidaan poistaa milloin tahansa.

i) ongelmatilanteet

Jos ongelmia syntyy ollessasi ulkomailla, sinun on otettava todistettavasti yhteyttä paikalliseen palveluntarjoajaan välittömästi (esimerkiksi hotelli, autovuokraamo, lentoyhtiö). Jos palveluntarjoaja ei pysty ratkaisemaan ongelmaa paikanpäällä kohteessa haluamallasi tavalla, sinun on soitettava meille asiakaspalvelumme numeroon +358 600 95 330 (0,99 € /puhelu + pvm), jotta saamme mahdollisuuden yrittää auttaa. Jos ongelmaasi ei saada selvitettyä, sinun on ilmoitettava meille siitä heti, kun se on mahdollista, ja kirjoittaa meille kohtuullisessa ajassa osoitteeseen asiakaspalvelu@ebookers.com, ilmoittaen samalla varaustunnuksesi ja kaiken tarpeellisen tiedon. Jos emme saa tietoa edellä kuvatussa kohtuullisessa ajassa, emme ehkä kykene selvittämään ongelmaa tai tutkimaan sitä kokonaisuudessaan.

j) meidän vastuamme

Huomioiden myös kohdat 10 k) ja 10 l) me otamme vastuun siitä, että palvelu, jonka me itse myymme tilauksesi perusteella, toimitetaan sellaisena, kuin se on Internet-sivuillamme kuvattu. Jos tilauksesi, jonka me itse olemme myyneet, ei ole osinkaan sellainen kuin mitä on sovittu ja/tai se ei ole yleisesti oletettavissa olevan mukainen, me maksamme sinulle korvauksen mahdollisista vahingoista pakottavan lain mukaan.

k) korvauksen hakeminen

Jos vaadit korvausta meidän myymästämme palvelusta tai tuotteesta sen vuoksi, että se ei ole sovitun mukainen ja/tai ei ole yleisesti oletettavissa olevan mukainen, sinun on noudatettava kohdissa 10 i) ja 10 l) selostettuja menettelyjä.

Huomaathan että me emme ole korvausvastuussa varauksessasi olevasta virheestä tai puutteesta johtuen, jos virhe tai puute ei johdu meistä tai alihankkijastamme, tai jos virhe tai puute johtuu sinun toiminnastasi tai jos virhe tai puute johtuu olosuhteista, jotka olivat epätavallisia tai ennalta arvaamattomia ja joita me tai alihankkijamme (vaikka tarpeellista huolellisuutta olisi noudatettu) emme olisi voineet ennakoida tai välttää.

Vaatus koskien seikkaa, joka voidaan korjata matkakohteessa, on ilmoitettava meille tai paikalliselle yhteistyökumppanillemme viipymättä.

Sinun on rajoitettava vahinkoa kohtuullisin toimenpitein.

l) tärkeät vastuunrajoitukset

Koskien kansainvälistä matkustamista meidän vastuumme sinulle on rajoitettu tai suljettu pois siten, kuin alla mainittavat soveltuvat kansainväliset sopimukset määräävät. Tämä tarkoittaa, että meidän vastuumme sinulle on rajoitettu siihen vastuuseen, joka (jos vastuuta lainkaan on) on liikenteenharjoittajalla tai kuljetusyhtiöllä, joka hoitaa kyseessä olevat matkustuspalvelut.

Ebookers on matkatoimisto, eikä harjoita lentotoimintaa, laivaliikennettä tai raideliikennettä. Kun matkustat, matkaasi saatetaan soveltaa joitain kansainvälisiä sopimuksia kuten esimerkiksi ilmakuljetuksia (Varsovan sopimus, Montrealin sopimus) vesikuljetuksia (Ateenan sopimus) ja raidekuljetuksia (Cotif) koskevia sopimuksia. Ymmärrät että näitä sopimuksia sovelletaan matkaasi.

Hyväksyt sen että liikenteenharjoittajan tai kuljetusyhtiön omat kuljetusehdot soveltuvat sinun matkaasi. Kun me järjestämme sinulle kuljetuksen, me luotamme näihin ehtoihin ja niiden vastuunrajoituksiin. Hyväksyt että tällaiset ehdot ovat osa sopimusta, jonka solmit kanssamme. Tällaiset ehdot ovat saatavissa Internet-sivuiltamme.

m) vaikutuspiirimme ulkopuolella olevat seikat

Jollei näissä ehdoissa ole toisin nimenomaisesti sovittu, valitamme että emme voi hyväksyä vahingonkorvausvastuuta koskien tilannetta, jossa emme voi täyttää sopimukseen perustuvia velvollisuuksiamme tilanteessa, jossa meistä riippumattomista syistä emme voi toimia kuten kohdassa 1 j yllä on todettu.

n) oma käyttäytymisesi ja toimittamasi tiedot

Sinun vastuullasi on, että et käyttäydy tavalla, joka on sopimatonta tai joka aiheuttaa vaaraa, loukkauksen tai vahinkoa toisille tai joka aiheuttaa vahingonvaaraa toisen omaisuudelle matkallasi (mukaan lukien mutta ei rajoittuen humalaan ja sopimattomaan käyttäytymiseen lentokoneessa).

Jos meidän tai palveluntarjoajamme kohtuullisen käsityksen mukaan käytöksesi ei ole asiallista tai se aiheuttaa vaaraa, loukkauksen tai vahinkoa toisille tai aiheuttaa vahingonvaaraa toisen omaisuudelle, me ja/tai meidän palveluntarjoajamme (esimerkiksi hotellin johto tai lentokoneen kapteeni) voi ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin varmistaa matkustajiemme turvallisuuden ja viihtyisyyden sekä heidän ja palveluntarjoajamme omaisuuden esimerkiksi lopettamalla matkan tekosi, jolloin meidän ja palveluntarjoajamme vastuu sinua kohtaan loppuu välittömästi emmekä suorita sinulle mitään maksujen palautuksia tai korvauksia johtuen matkan teon lopettamisesta. Lisäksi sinä olet velvollinen korvaamaan meille kaikki välttämättömät kulut, jotka johtuvat matkan teon lopettamisesta.

Sinun on tarkistettava paluulentoa koskevat tiedot ja tarvittaessa vahvistaa kansainväliset paluuvaukset lentoyhtiölle viimeistään 72 tuntia ennen paluulennon lähtöä.

Suosittelimme että annat yhteystietosi kohdemaassa lentoyhtiölle pidemmän oleskelun aikana mahdollisten lentoaikataulumuutosten tai -peruutusten varalta.

Sinun tulee tehdä lähtöselvitys hyvissä ajoin. Tarkista oikea lähtöselvitysaika lentoyhtiöltä. Suurilla lentokentillä suosittelemme tekemään lähtöselvityksen viimeistään 3 tuntia ennen koneen lähtöä kaukolennoilla ja viimeistään 2 tuntia ennen Euroopan sisäisillä lennoilla.

o) muutokset matkaehtoihin

Me voimme muuttaa näitä ehtoja milloin tahansa ilmoittamalla siitä Internet-sivuillamme. Jos me muutamme näitä ehtoja, jo solmittuihin sopimuksiin muutoksella ei ole vaikutusta.

p) erityisen avun tarve

Jos olet liikuntarajoitteinen tai muutoin toimintarajoitteinen tai tarvitset erityistä apua jostakin muusta syystä, pyydämme ilmoittamaan siitä meille varauksen teon yhteydessä. Jos avun tarpeessa tapahtuu muutos ennen matkaa, sinun on ilmoitettava meille. Me emme ole vastuussa sinulle aiheutuvista menetyksistä, jos me tai meidän palvelujen toimittajamme emme pysty antamaan haluamaasi erityistä apua.

q) säätila

Me emme ole vastuussa matkasi keskeytymisestä tai häiriintymisestä johtuen huonosta tai epätyypillisestä säätilasta.

r) erikoistoiveet

Välitämme erikoistoiveet palveluntarjoajille, mutta emme voi taata mitään erikoistoiveita, koska emme pysty vaikuttamaan suoraan palveluntarjoajien toimintaan.

s) puhelut

Pidätämme oikeuden nauhoittaa satunnaisesti puheluita parantaaksemme asiakaspalveluamme.

t) vastuullinen matkatoimisto

Oy Ebookers Finland Ltd

Kalevankatu 6, 00100 Helsinki

Puh: +358 600 95 330 (0,99 € /puhelu + pvm), Faksi 09-6801934

Sähköposti: asiakaspalvelu@ebookers.com

Internet: www.ebookers.fi

Merkitty kaupparekisteriin, Y-tunnus 0705738-4

LIITE 3 APIS-tiedot

APIS:

USA:n ja Kanadan tulliviranomaiset keräävät lentoyhtiöiltä etukäteen tietoja matkustajista, jotta tullimuodollisuudet hoituisivat mahdollisimman sujuvasti.

Osa lentoyhtiöistä pyytää matkatoimistoja lisäämään asiakkaiden passitiedot varauksille etukäteen. USA:n viranomaiset vaativat jo aiemmin heille ilmoitettujen maahan saapuvien matkustajien passitietojen lisäksi USA:han lähtevän lennon lähtökentällä matkustajista APIS-tiedot viimeistään lähtöselvityksessä. Suosittelemme tietojen ilmoittamista lentoyhtiölle etukäteen.

Mikäli kaikkia tietoja ei ole syötetty varaukseen etukäteen, kerätään puuttuvat tiedot erillisin lentoyhtiökohtaisin kaavakkein ja syötetään lentoyhtiöiden järjestelmiin lähtöselvityksen yhteydessä, joten lentokenttämudollisuuksiin on syytä tässä tapauksessa varata normaalia enemmän aikaa.

Yhdysvaltain viranomaiset ovat ilmoittaneet, että mikäli tietoja ei ole saatavilla, matkustajan maahanpääsy evätään.

Tarvittavat tiedot ovat:

- COR (Country of Residence), matkustajan vakituinen asuinmaa ja
- ensimmäinen katuosoite USA:ssa (mikäli useampi kohde, ensimmäinen riittää):
kadun nimi ja numero, kaupunki, osavaltio ja ZIP-koodi
- varaus/tilausnumero
- passin numero sekä myöntämis- ja voimassaoloaika
- kansalaisuus sekä passin haltijan nimi
- passin haltijan syntymäaika
- maa, joka on myöntänyt passin

LIITE 4 Tyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY: ELÄMYSTEN POHJOIS-AMERIikka

Kuinka paljon sait tietoa matkasta ennen matkaa?

ympyröi sopiva vaihtoehto (1= liian vähän 4= liian paljon)

1 2 3 4

Arvioi matkanjohtajien toimintaa matkan aikana

ympyröi sopiva vaihtoehto asteikolla 1-4 (1= erittäin huono, 4= erittäin hyvä)

1 2 3 4

Kuinka matkaohjelmaan kuuluvien kuljetus ja maapalvelujen taso vastasi odotuksianne? (lentoyhtiöt, hotellit, autovuokraamot, retket)

ympyröi sopiva vaihtoehto asteikolla 1-4 (1= ei lainkaan, 4= erittäin paljon)

1 2 3 4

Oliko matkaohjelmaan kuuluvien kuljetus ja maapalvelujen taso mielestäsi...

ympyröi sopiva vaihtoehto asteikolla 1-4 (1= Erittäin huono, 4= Erittäin hyvä)

1 2 3 4

Ympyröi seuraavista kysymyksistä kyllä/ei -vastaus

Olisitko halunnut vaikuttaa enemmän matkaohjelmaan kyllä ei

Pitikö matkaohjelmassa annettu aikataulu matkan aikana kyllä ei

Oliko aikataulu joustava matkan aikana kyllä ei

Vastasiko matkan laatu hintaa kyllä ei

Olitko tyytyväinen matkajärjestelyihin ennen matkaa kyllä ei

Olitko tyytyväinen matkajärjestelyihin matkan aikana kyllä ei

Olitko tyytyväinen matkan jälkeiseen toimintaan kyllä ei

Mitä olisit toivonut lisää matkallenne?

Anna ruusuja ja risuja matkanjohtajalle matkajärjestelyistä☺

Hei Matkaajat,

Haluan kiittää kaikkia matkalle osallistuneita. Toivon saavani Teiltä palautetta toiminnastani Elämysten Pohjois-Amerikan matkaltamme. Olen esittäneet yksitoista kysymystä, joihin toivon vastaustanne, lisäksi toivon teiltä risuja ja ruusuja matkanjohtajan toiminnasta, kohteiden tai hotellien valinnasta tai mistä tahansa, mihin olette tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Mikäli annettu tila ei riitä, jatkakaa kirjoitusta paperin toiselle puolelle.

Palautteenne on meille tärkeää, jotta osaamme parantaa toimintaamme ja voimme jatkossakin toteuttaa hyväksi huomioitua toimintaa. Palaute julkaistaan opinnäytetyössänini nimettömänä.

Lähetättehän lomakkeen 15.12.2008 mennessä osoitteeseen

Heli Lehtinen

Silokkaantie 9 a 19

40120 Jyväskylä

tai skannattuna sähköpostiin heli.lehtinen.mta@jamk.fi

Asiakastytyväisyyskyselyn mukana toimitan kirjekuoren ja postimerkin palautusta varten. Lisäksi pieni kiitos ja muisto yhteiseltä matkaltamme. Oikein mukavaa joulun odotusta!

Ystävällisin terveisin

Heli Lehtinen